

MEMORIA
Corporativa y de
Responsabilidad Social
ABANCA 2017





1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

SOBRE ESTA MEMORIA

102-49

PRINCIPIOS QUE LA RIGEN

Esta Memoria RSC se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva. La información que contiene puede completarse con la contenida en www.abancacorporacionbancaria.com

La Memoria RSC ha sido revisada por KPMG Asesores de acuerdo con la norma ISAE 3000.

PERÍMETRO DE LA INFORMACIÓN

A efectos de esta Memoria, se denomina:

- "ABANCA" a la sociedad ABANCA Corporación Bancaria S.A.
- "Grupo ABANCA", a ABANCA Corporación Bancaria S.A. y al conjunto de sociedades que integran el Grupo ABANCA Corpora-

ción Bancaria, que pueden ser consultadas en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo.

La información financiera que se incluye en la Memoria procede de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2017, junto con el Informe de Gestión de dicho ejercicio, por lo que se refiere al Grupo ABANCA.

La información relativa a Capital Humano del año 2017 se refiere a ABANCA, ABANCA CORPORACIÓN DIVISIÓN INMOBILIARIA, ABANCA MEDIACIÓN CORREDURÍA DE SEGUROS, ABANCA MEDIACIÓN OPERADOR BANCASEGUROS, ABANCA VIDA Y PENSIONES SEGUROS Y REASEGUROS y ABANCA GESTIÓN OPERATIVA.

En aquellos casos en los que la información reportada presente un alcance diferente al perímetro establecido, se especificará en el correspondiente apartado o tabla con una nota a pie de página.

1 PRESENTACIÓN | 7

GOBIERNO CORPORATIVO

2

Estructura accionarial | **17**

Modelo de Gobierno | **17**

MODELO DE NEGOCIO

3

Entorno económico | **39**

Plan estratégico 2015-2017 | **40**

Modelo de Negocio | **42**

Líneas de actuación y perspectivas para 2018 | **51**

CLIENTECÉNTRICOS

4

Calidad | **57**

Experiencia de cliente | **65**

Omnicanalidad | **73**

Especialización | **91**

ABANCA Innova | **113**

NUESTRO EQUIPO

5

Estructura y composición | **123**

Formación y gestión del cambio | **127**

Compensación y desarrollo | **132**

Seguridad y salud | **135**

Política de igualdad y conciliación | **137**

Oportunidad al talento | **138**

NUESTROS
COMPROMISOS

6

Compromiso con
el Buen Gobierno | **145**

Comprometidos con
la educación | **165**

Compromiso social | **195**

Comprometidos con
la cultura | **211**

Comprometidos con
los proveedores | **233**

Compromiso
Medioambiental | **237**

GESTIÓN GLOBAL
DEL RIESGO

7

Órganos
responsables de la
elaboración y gestión
del riesgo | **251**

Nivel de tolerancia
al riesgo | **252**

RESULTADOS E
INFORMACIÓN
FINANCIERA 2017

8

Claves del ejercicio | **257**

Resultados | **258**

Evolución
del negocio | **261**

Calidad del riesgo,
solvencia y liquidez | **263**

Plan estratégico | **267**

Valor económico
generado y distribuido | **269**

Nuestra Contribución
Fiscal | **270**

ANEXOS

9



1

PRESENTACIÓN

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

102-14

Con la finalización del ejercicio 2017, ABANCA ha cumplido satisfactoriamente su Plan Estratégico 2014-2017, hoja de ruta cuyo escrupuloso seguimiento nos ha permitido posicionarnos como una de las entidades más sólidas y dinámicas del mercado bancario español.

Mediante el diseño e inmediata puesta en práctica del Plan Estratégico 2014-2017 quisimos dotarnos de puntos de referencia claros y ambiciosos en el terreno de la rentabilidad, la solvencia, la calidad del riesgo, la satisfacción del cliente y el volumen de negocio, indicadores esenciales a la hora de valorar el desempeño de una entidad financiera.

Pero, sobre todo, el Plan Estratégico 2014-2017 fijó las bases sobre las que desarrollar nuestro esfuerzo: si hemos sido capaces de alcanzar nuestros objetivos ha sido porque el conjunto de la organización ha trabajado al unísono con la vista puesta en un mismo destino colectivo, al que nos dirigimos siguiendo las indicaciones de una brújula en cuyo norte, sur, este y oeste se sitúan, respectivamente, una estrategia centrada

en el conocimiento y la satisfacción de las necesidades del cliente, una actividad de negocio orientada hacia la concesión de financiación como principal prioridad, una decidida apuesta por la tecnología, la innovación y los nuevos canales como fórmula para ofrecer cada vez más valor al cliente, y una constante implementación de acciones de responsabilidad social corporativa, con especial énfasis en la educación y la cultura como herramientas de mejora de nuestro entorno.

El ejercicio 2017, del que damos cuenta en esta Memoria, ha puesto el colofón a casi cuatro años de intenso trabajo. Podemos decir con satisfacción que la suma de las aportaciones de los más de 4.350 profesionales que componen el Grupo ABANCA ha tenido como resultado el cumplimiento de

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

nuestras metas. Hoy nuestra rentabilidad ROTE está situada en el 10,3%, nuestro ratio de capital CET1 en el 15,0%, nuestra tasa de mora en el 4,7%, nuestro índice de satisfacción ISN en 70 puntos y nuestro volumen de negocio en 65.531 millones de euros, cifras que se sitúan a la altura o por encima de los objetivos que nos habíamos marcado. Su estricto cumplimiento se suma a la conclusión, con año y medio de adelanto sobre el plazo previsto, de los pagos al FROB correspondientes a la adquisición de la entidad.

Todo ello nos sitúa en el umbral de una nueva etapa que se inicia en este 2018. En este nuevo tiempo nos concentraremos en gestionar nuestra actividad con el objetivo de mantener unos altos niveles de rentabilidad acompañados de una sólida posición de capital. Entramos en él con la misma decisión con la que abordamos hace cuatro años la transformación integral de la entidad, convencidos de que los nuevos avances que a partir de ahora perseguiremos serán la mejor manera de salvaguardar los intereses de nuestros clientes.

RESULTADOS 2017: MEJORA DE LOS INGRESOS RECURRENTE Y DE LA CALIDAD DE LA CARTERA

Culminando este periodo 2014-2017, ABANCA acreditó en el pasado año una sólida capacidad de generación de rentabilidad. Nuestra actividad en el mercado generó un

resultado neto de 367 millones de euros, un 10,0% más que en el ejercicio anterior.

Las principales líneas de nuestra cuenta de resultados mostraron una evolución positiva que refleja la fortaleza de nuestra actividad fundamental. El margen de intereses aumentó un 19,8%, gracias sobre todo a la actividad con clientes minoristas, cuyo aporte a la cuenta de resultados es, de acuerdo con nuestro posicionamiento estratégico, cada vez mayor. Los ingresos por prestación de servicios avanzaron un 11,8%, impulsados por la venta de productos de valor añadido. Como consecuencia, el margen básico, que expresa la capacidad de la entidad para generar ingresos recurrentes, mejoró un 17,6%.

Este crecimiento de los ingresos recurrentes se vio complementado por sendos avances de la eficiencia, que registró una mejora del 13,1%, y de la productividad, que se situó en 15,8 millones de euros en volumen de negocio gestionado por empleado.

En la base del resultado obtenido se situó el incremento de la actividad comercial con clientes, con un volumen de negocio total situado en 65.531 millones de euros. Los créditos a la clientela crecieron un 7,7% anual, hasta los 27.571 millones de euros, mientras que la captación de recursos de clientes lo hizo en un 6,2% y alcanzó los 36.862 millones. Los depósitos minoristas se incrementaron en un 2,7%, mientras que los productos de valor adquieren un protago-

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

nismo creciente: tras registrar un fuerte incremento del 27,7% en su comercialización, la cartera de fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro alcanza ya los 6.124 millones de euros. La nueva producción de seguros generales, importante fuente de ingresos complementarios, registró un incremento del 18,3.

Otro vector fundamental en el resultado de 2017 ha sido la mejora de la calidad del riesgo. Tras dieciséis trimestres consecutivos de reducción de activos dudosos, la tasa de mora de ABANCA registró un descenso del 31,0% y quedó situada en el 4,7%, 250 puntos básicos por debajo de la media del sector en España. Si además de los créditos dudosos tenemos en cuenta los activos adjudicados, ABANCA es la segunda entidad española con mejor calidad del activo, con un ratio de tan solo el 2,2% sobre su activo total. Asimismo, nuestra tasa de cobertura, del 55,3%, está situada por encima de la media del sector. La mayor parte de esta mejora se ha conseguido a través de gestión orgánica, estrategia complementada por la realización de diferentes operaciones de venta de activos improductivos. Por su parte, el coste del riesgo se sitúa en el 0,22%, con un descenso del 12,7% interanual.

Como siempre hemos explicado, el nuestro es un proyecto a largo plazo. Por ello prestamos especial atención a la solidez de nuestros cimientos, ya que estamos convencidos de que el futuro solo se puede construir desde la solvencia. En este terre-

no ABANCA presenta uno de los niveles de capitalización más elevados del sector, con un ratio CET1 del 15,0% y 1.863 millones de exceso de capital sobre los requerimientos. En base a nuestro buen desempeño, el pasado año fuimos una de las dos entidades españolas a las que el BCE redujo su requerimiento específico de capital Pilar 2R.

Por lo que se refiere a los requisitos de liquidez establecidos por el regulador, ABANCA cumple con las exigencias de Basilea III para 2018 con ratios NSFR del 129% y LCR del 229%. Nuestra posición de liquidez, cifrada en 10.522 millones de euros, nos permitiría cubrir casi el doble de nuestros vencimientos de emisiones.

NUEVOS AVANCES EN ESPECIALIZACIÓN, CALIDAD E INNOVACIÓN

En la obtención del resultado correspondiente a 2017, pero sobre todo de cara a la recurrencia de la rentabilidad en futuros ejercicios, juega un papel esencial la incansable actividad desarrollada por ABANCA para seguir incorporando innovaciones en diferentes ámbitos de nuestra actividad, con las siguientes acciones destacadas:

- Lanzamiento de la unidad especializada ABANCA Personal.
- Apertura de la nueva oficina en Brasil.

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

- Nacimiento de ABANCA Servicios Financieros para crecer en crédito al consumo en España y Portugal.
- Apoyo a TokApp, la primera start-up impulsada por el programa ABANCA Innova.

Capítulo específico merecen las actuaciones en el ámbito de la digitalización de nuestra actividad, proceso que estamos abordando con gran decisión para adaptarnos a la transformación que las nuevas tecnologías están ejerciendo sobre los hábitos de consumo del cliente bancario.

En este ámbito, clave en la mejora de la eficiencia y la productividad, y al que hemos dedicado en los últimos años más de 150 millones de euros, es necesario mencionar los avances logrados en 2017, que se han visto acompañados de un aumento del 44,1% en el número de interacciones digitales mensuales:

- Lanzamiento de nueva app de banca móvil que permite a las empresas firmar operaciones desde smartphone.
- Ampliación de los servicios de pago con móvil con la puesta en marcha del Wallet de ABANCA Pay.
- Implantación de la identificación facial Face ID para acceder a la banca móvil con iPhone X.
- Incorporación de la videollamada como procedimiento para hacerse cliente.

- Activación de la realización de envíos de dinero de móvil a cajero a través de voz.

La apuesta de ABANCA por la innovación y la tecnología constituye también un factor fundamental en la configuración de nuestra red comercial, en la que seguimos implantando nuestro Nuevo Modelo de Oficina y renovando nuestro parque tecnológico (cajeros, TPVs, Microsoft Surface, etc.). Hasta la fecha hemos renovado ya 128 oficinas con una inversión total de 26 millones de euros, cifra a la que sumaremos otros 100 millones para seguir transformando nuestra red.

MÁS DE 30 MILLONES DE EUROS EN INVERSIÓN SOCIAL DESDE 2014

Otra de las señas de identidad fundamentales de ABANCA es el papel esencial que desde el primer momento hemos otorgado a la responsabilidad social corporativa en nuestro proyecto. Entendemos y aceptamos la responsabilidad que como entidad financiera tenemos con nuestro entorno, a cuyo desarrollo queremos contribuir en primer lugar a través de nuestra actividad crediticia.

Adicionalmente, ejecutamos una estrategia de responsabilidad social corporativa de largo alcance a través de la cual desarrollamos de forma permanente diferentes actuaciones dirigidas a la mejora social. En total, el banco ha destinado más de 30 millones de euros a inversión social desde 2014, a tra-

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

vés de las cuales se han realizado acciones en ámbitos como la educación, el arte, el deporte de base, la protección del medio ambiente, el voluntariado corporativo y muchos otros.

La aportación de ABANCA a Afundación correspondiente al ejercicio 2017 supone 11 millones de euros para seguir desarrollando programas sociales, educativos y culturales. Gracias a este marco estable de colaboración, el conjunto de servicios y programas de actividades de envejecimiento activo,

educación y cultura de Afundación benefició en 2017 a cerca de 1.100.000 usuarios.

Las actuaciones de las que da cuenta esta memoria, tanto las correspondientes a las dimensiones de negocio y financiera del banco como las vinculadas a nuestra estrategia de responsabilidad social, forman parte de un todo y se dan sentido mutuamente. Cada una de ellas existe porque existe la otra. De su interacción nace nuestra identidad como entidad financiera: un banco sólido, innovador y socialmente responsable los 365 días del año.



Juan Carlos
Escotet Rodríguez
Presidente de ABANCA



Francisco
Botas Ratera
Consejero Delegado de ABANCA

2

GOBIERNO CORPORATIVO

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno



Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Los principales objetivos de ABANCA son garantizar la transparencia, la independencia y el buen gobierno de la entidad con el fin de salvaguardar los intereses y contar con la participación de todos los grupos de interés, tal y como se recoge en el plan estratégico.

ESTRUCTURA ACCIONARIAL

102-5

ABANCA cuenta con un accionista de referencia, ABANCA Holding Financiero, S.A., cuya participación es del 86,79% del capital social a fecha del 31 de diciembre de 2017.

ABANCA Corporación Bancaria, S.A. mantiene como autocartera el 8,80% del capital social de la Entidad.

Denominación social del accionista	% del capital social
ABANCA Holding Financiero, S.A.	86,79
ABANCA Corporación Bancaria, S.A.	8,80
Otros accionistas minoritarios	4,41

MODELO DE GOBIERNO

ABANCA ha diseñado e implementado un modelo de gobierno corporativo que recoge los más altos estándares internacionales y que sirve de base para el cumplimiento de su misión como entidad financiera sostenible, rentable, solvente y enfocada hacia las necesidades de sus clientes.

Este modelo de gobernanza tiene como objetivo crear una gestión sana y prudente, incluyendo el adecuado reparto de funciones de la organización y la prevención de conflictos de intereses.

En ABANCA, la gestión y el control de la compañía se distribuyen entre la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración, los cuales ostentan las facultades

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

que les asigna la ley y los estatutos, así como los órganos delegados que pueda designar el Consejo. El Consejo ha delegado facultades en la Comisión Delegada de Créditos y en el Consejero Delegado de la entidad. Asimismo, el Consejo de Administración ha constituido en su seno la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, la Comisión de Riesgo Integral, la Comisión de Nombramientos y la Comisión de Remuneraciones. (102-19)

Junta General de Accionistas

102-18

Tendrán derecho de asistencia a las juntas generales los titulares de cualquier número de acciones inscritas a su nombre en el correspondiente registro contable con cinco días de antelación a aquel en que haya de celebrarse la junta y que se hallen al corriente en el pago de los desembolsos pendientes.

Junta General de Accionistas



Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Consejo de Administración

102-22, 102-23, 102-24

La selección de los miembros del Consejo de Administración ha sido realizada siguiendo los criterios de profesionalidad, independencia, prestigio personal y experiencia en la gestión de entidades financieras y se rige por los principios y normas recogidas en la Política de Selección y Evaluación Continua de las condiciones de Idoneidad y Calificación de consejeros de ABANCA Corporación Bancaria, S.A.. Dichos principios son públicos y pueden ser consultados en la web corporativa www.abancacorporacionbancaria.com.

El Consejo de Administración está integrado por siete miembros: un consejero dominical, un consejero ejecutivo, cuatro independientes y un consejero con la calificación de "otros externos". Su labor proporciona a ABANCA un impulso estratégico esencial para lograr los objetivos de negocio y de servicio que el Banco se ha fijado para los próximos años.



Presidente
Juan Carlos
Escotet Rodríguez
Dominical



Consejero Delegado
Francisco
Botas Ratera
Ejecutivo



Vocal
Eduardo
Eraña Guerra
Independiente



Vocal
José
García Montalvo
Independiente



Vocal
Pedro Raúl
López Jácome
Otros Externos



Vocal
José Ramón
Rodrigo Zarza
Independiente



Vocal
Carina
Szpilka Lázaro
Independiente



Secretario
José Eduardo
Álvarez-Naveiro Sánchez
(no consejero)



Vicesecretaria
María Consolación
Borrás Retamero
(no consejera)

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Distribución, por sexo y edad, del Consejo de Administración (405-1) 2016				2017		
Tramo edad	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
< 30 años	0	0	0	0	0	0
entre 30 y 50 años	1	1	2	1	1	2
> 50 años	0	7	7	0	6	6
Total	1	8	9	1	7	8

Presidente de Honor

Javier Etcheverría de la Muela (Presidente de Honor), nacido en A Coruña en 1933. Licenciado en Derecho por la Universidad de Madrid.

Presidente de Banco Etcheverría desde 1980. Ejerció como abogado durante un breve es-

pacio de tiempo antes de incorporarse al Banco Etcheverría como director general. En 1960 fue nombrado vicepresidente y en 1980 asumió la presidencia. Es consejero de la Asociación de Entidades Bancarias (AEB) y vocal de la Fundación de Estudios Bancarios.

En junio de 2014 es nombrado presidente del Consejo de Administración de NCG Banco, S.A. (actualmente ABANCA Corporación Bancaria, S.A).

En junio de 2017, y como muestra de reconocimiento al señor Etcheverría por el trabajo realizado y por su dedicación, primero al Banco Etcheverría y posteriormente a ABANCA, el Consejo de Administración acordó por unanimidad su nombramiento como Presidente de Honor de ABANCA, de acuerdo con el artículo 7 bis del Reglamento del Consejo de Administración. Dicho cargo es un título honorífico y, en consecuencia, el Presidente de Honor no es miembro del Consejo de Administración, ni ejerce función de administración o dirección alguna.



Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

Cambios en el Consejo de Administración en 2017

En 2017 se han producido los siguientes cambios en la composición del Consejo de Administración:

- El 10 de abril Ignacio Sánchez-Asiaín presentó su dimisión como consejero de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. por razón de la nueva trayectoria profesional que tenía previsto emprender a partir de esa fecha. Como consecuencia de la dimisión anterior, el Consejo de Adminis-

tración acordó la reorganización de sus comisiones.

- El 26 de junio el Consejo de Administración acordó, por unanimidad, nombrar Presidente del mismo a Juan Carlos Escotet Rodríguez quien, hasta ese momento, ostentaba el cargo de Vicepresidente, en sustitución de D. Javier Etcheverría de la Muela que presentó su dimisión como Consejero y Presidente del Banco, tras más de 60 años de intensa actividad bancaria, por considerar que este es el momento oportuno de dejar su cargo que ha desempeñado con gran ilusión y entrega.



Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Funcionamiento y asuntos relevantes del año

102-26, 102-27, 102-29, 102-34, 102-37

En 2017, el Consejo de Administración se ha reunido en doce ocasiones. (102-31)

El Consejo, con carácter previo a cada reunión, recibe la información y documentación de todos los asuntos que se van a tratar y, entre otra, la relativa al entorno macroeconómico y otras cuestiones de interés general y social. Asimismo, existe un Plan de Formación Continua para consejeros, diseñado con el apoyo puntual de consultores externos especializados e impartido por estos, en el que se abordan en profundidad cuestiones relacionadas con la Gobernanza, el Capital, la Gestión del Riesgo y el Control interno, entre otras materias. Además, se producen encuentros y presentaciones monográficas sobre asuntos económicos y sociales de interés.

El Consejo debate, examina, revisa y adopta acuerdos sobre las materias de su competencia para lo cual cuenta con el apoyo de un cuadro de mando en el que se recogen los asuntos, bien puntuales, bien recurrentes, sobre los que debe ser informado o decidir. Entre ellos se destaca:

- La estrategia de la entidad.
- El control presupuestario y de riesgos.
- Las operaciones financieras e inversiones de relevancia.

- La convocatoria y otros temas relativos a la Junta General Ordinaria y los accionistas.
- La remuneración de los miembros del Consejo de Administración y de los directivos.

Asuntos relevantes:

- El 26 de junio, se celebró la Junta General Ordinaria de Accionistas de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. en la que se aprobaron, con la mayoría legal y estatutariamente exigible, los acuerdos correspondientes a todos y cada uno de los puntos del Orden del Día que constaban en el correspondiente anuncio de la convocatoria en el Boletín Oficial del Registro Mercantil de fecha 25 de mayo de 2017. Para mayor información se puede consultar <http://www.abanca-corporacionbancaria.com/es/inversores/gobierno-corporativo/#juntas-generales-de-accionistas>
- El 30 de octubre, el Consejo de Administración de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. acordó proceder al pago de dividendo a cuenta de los beneficios del ejercicio 2017, por importe total bruto de 49.399.800 euros, a los accionistas que lo fuesen a las 23:59 horas del día 25 de octubre de 2017, a razón de 0,022 euros brutos por acción descontada la autocartera.

El pago efectivo se realizó el 31 de octubre de 2017 sujeto a la retención fiscal (19%) que legalmente procede sobre el importe bruto.

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

Otros asuntos relevantes del año han sido los siguientes:

- El 12 de abril, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 228 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores (aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre) ABANCA Corporación Bancaria, S.A. remite a la Comisión Nacional del Mercado de Valores las Cuentas Anuales Individuales y Consolidadas auditadas correspondientes al ejercicio 2016.
- El 2 de mayo, ABANCA Corporación Bancaria, S.A. comunica que ha acordado la compra de la totalidad de las acciones de POPULAR SERVICIOS FINANCIEROS EFC S.A.U. a Banco Popular Español, S.A. por importe de 39 millones de euros, sujeta a las autorizaciones regulatorias correspondientes.
- El 28 de julio, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 228 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores (aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre) ABANCA Corporación Bancaria, S.A. remite a la Comisión Nacional del Mercado de Valores la información sobre los resultados del primer semestre de 2017.
- El 14 de diciembre ABANCA Holding Financiero, S.A. y ABANCA Corporación Bancaria, S.A. han recibido del Banco Central Europeo la decisión con respecto a los requisitos mínimos prudenciales de capital aplicables para el ejercicio 2018, una vez conocidos los resultados del proceso de revisión y evaluación supervisora (SREP).

Dicha decisión establece para ABANCA Holding Financiero, S.A. y ABANCA Corporación Bancaria, S.A. el mantenimiento a nivel consolidado de un Common Equity Tier 1 Regulatorio (CET1 phase-in) mínimo del 7,875% y un ratio de capital Total phase-in mínimo del 11,375%. Estos requisitos incluyen:

- > El mínimo genera exigido por Pilar 1 del 4,50% de CET1 y del 8,00% para Capital Total, que se mantiene sin cambios respecto al año anterior para todo el sector.
- > Un requerimiento de Pilar 2 del 1,50% que el BCE ha reducido frente al 1,75% establecido para el año anterior. Este requerimiento se establece de manera individualizada para cada entidad.
- > El colchón de conservación del capital general del 1,875% que se ha incrementado para todo el sector respecto al 1,25% del año anterior.

ABANCA Holding Financiero, S.A. contaba a septiembre del año 2017 con un ratio CET1 a nivel consolidado del 13,08%. Este 13,08% compara con el requerimiento del 7,875%. En términos de Capital Total el ratio ascendía al 13,39% que compara con el mínimo exigido del 11,375%.

Por su parte, ABANCA Corporación Bancaria, S.A. contaba con un ratio CET1 a nivel consolidado del 14,08% a septiembre de 2017. Este 14,08% compara con el requerimiento del 7,875%. En términos de Capital Total el ratio ascendió al 14,40% que compara con el mínimo exigido del 11,375%.

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Comisiones delegadas

102-22, 102-33

Comisión Delegada de Créditos

La Comisión Delegada de Créditos dispone de las facultades específicamente previstas en el acuerdo de delegación del Consejo de Administración celebrado el 1 de agosto de 2014, que incluirán, al menos, las facultades que corresponden al Consejo de Administración en relación con la concesión y seguimiento de las operaciones de financiación cualquiera que sea su naturaleza, incluidas las relativas al perfeccionamiento, reconocimiento, modificación, prórroga, anticipación del vencimiento, resolución, extinción, renovación y, en general, cuantas correspondan en relación con los actos, contratos u operaciones propias del giro o tráfico de las entidades bancarias en su operativa de financiación.

La Comisión Delegada de Créditos se reúne semanalmente con carácter general.

Presidencia

Francisco Botas Ratera Ejecutivo

Vocales

Pedro Raúl López Jácome Otros Externos
 José Ramón Rodrigo Zarza Independiente

Secretario (no miembro)

José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez

Vicesecretario (no miembro)

José Luis Dorrego Martín-Barbadillo

Comisión de Nombramientos

102-24

Sin perjuicio de cualesquiera otros cometidos que puedan serle asignados en cada momento por el Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos ejercerá, al menos, las siguientes funciones:

- a. Evaluar el equilibrio de conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración y elaborar una descripción de las funciones y aptitudes necesarias para un nombramiento concreto, valorando el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido.
- b. Establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el consejo de administración y elaborar orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo.
- c. Identificar y recomendar, con vistas a su aprobación por el Consejo de Administración o por la Junta General, candidatos para proveer los puestos vacantes del consejo de administración y, en particular:
 - a. Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de consejeros independientes para su designación por cooptación o, en su caso, para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o cese de dichos consejeros por la Junta General.

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

- b. Informar las propuestas de nombramiento de los restantes consejeros para su designación por cooptación o, en su caso, para su sometimiento a la decisión de la Junta General de accionistas, así como las propuestas para su reelección o cese por la Junta General.
- d. Revisar periódicamente la política del Consejo de Administración en materia de selección y nombramiento de los miembros de la alta dirección y formularle recomendaciones, así como informar las propuestas de nombramiento y separación de la alta dirección y las condiciones básicas de sus contratos.
- e. Aplicar y supervisar el plan de sucesión de los consejeros aprobado por el Consejo de Administración.
- f. Informar con carácter previo al consejo los miembros que deban formar parte de cada una de las comisiones.
- g. Verificar anualmente el carácter de los consejeros de la Sociedad e informar al Consejo al respecto, para su consideración en la elaboración del informe anual de gobierno corporativo.
- h. Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo de Administración, haciendo recomendaciones al mismo, con respecto a posibles cambios.
- i. Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la idoneidad de los diversos

miembros del Consejo de Administración y de este en su conjunto, e informar al Consejo de Administración en consecuencia.

- j. Definir políticas y orientaciones para la gestión del capital humano de la Sociedad.
- k. Cualesquiera otras previstas en este reglamento o en la normativa aplicable.

La Comisión de Nombramientos se reúne bimestralmente con carácter general.

Presidencia	
Eduardo Eraña Guerra	Independiente
Vocales	
Pedro Raúl López Jácome	Otros Externos
José Ramón Rodrigo Zarza	Independiente
Secretario (no miembro)	
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez	

Comisión de Remuneraciones

Sin perjuicio de cualesquiera otros cometidos que puedan serle asignados en cada momento por el Consejo de Administración, la Comisión de Remuneraciones ejercerá, al menos, las siguientes funciones:

- a. Proponer al Consejo de Administración la política de retribución de los consejeros (que deberá someterse a votación por la Junta General, conforme a lo previsto en el Reglamento del Consejo de Administración) y la de los altos directivos de la Sociedad, así como la retribución

	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
		9. ANEXOS

individual y las demás condiciones contractuales de los consejeros ejecutivos, velando por su observancia;

- b. Supervisar directamente la remuneración de los directivos encargados de la gestión de riesgos y con funciones de cumplimiento.
- c. Revisar periódicamente los programas de retribución para su puesta al día y velar porque las remuneraciones de los consejeros y altos directivos se ajusten a criterios de moderación y adecuación con los resultados de la Sociedad y que las políticas de remuneración de estos y de los demás miembros del colectivo identificado (según este término se define en la normativa aplicable) no ofrezcan incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel tolerado por la Sociedad, de forma que promuevan y sean compatibles con una gestión adecuada y eficaz de los riesgos. Adicionalmente, la política de remuneraciones del colectivo identificado será objeto, al menos una vez al año, de una evaluación interna central e independiente, al objeto de comprobar si se cumplen las pautas y los procedimientos de remuneración adoptados por el Consejo de Administración.
- d. Verificar la independencia de los asesores externos que en su caso se contraten, con ese carácter, como expertos en materia de remuneraciones.
- e. Velar por la transparencia de las políticas retributivas en los términos que prevea la

normativa aplicable y por la observancia de la política retributiva establecida por la Sociedad.

- f. Valorar el cumplimiento de los objetivos a los que se encuentren vinculadas las remuneraciones, así como la necesidad, en su caso, de aplicar ajustes por riesgos a dichas remuneraciones.
- g. Cualesquiera otras previstas en este reglamento o en la normativa aplicable.

La Comisión de Remuneraciones se reúne bimestralmente con carácter general.

Presidencia	
Carina Szpilka Lázaro	Independiente
Vocales	
José García Montalvo	Independiente
Pedro Raúl López Jácome	Otros Externos
Secretario (no miembro)	
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez	

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Sin perjuicio de otros cometidos que le asigne el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tendrá, al menos, las siguientes funciones:

- a. Informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en relación con las materias que sean competencia de la comisión, y en particular, sobre el resultado de la auditoría explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

la función que la comisión ha desempeñado en ese proceso.

b. En relación con el auditor externo:

- > Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor de cuentas, responsabilizándose del proceso de selección, de conformidad con lo previsto en los artículos 16, apartados 2, 3 y 5, y 17.5 del Reglamento (UE) nº 537/2014, de 16 de abril, para su sometimiento a la junta general, así como las condiciones de su contratación y recabar regularmente de él información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.
- > Establecer las oportunas relaciones con el auditor externo para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenazas para su independencia, para su examen por la comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en los artículos 5, apartado 4, y 6.2.b) del Reglamento (UE) nº 537/2014, de 16 de abril, y en lo previsto en la sección 3ª del capítulo IV del título I de la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, sobre el régimen de independencia, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legis-

lación de auditoría de cuentas y en las normas técnicas de auditoría. En todo caso deberá recibir anualmente de los auditores externos la declaración de su independencia en relación con la entidad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el auditor externo o por las personas o entidades vinculadas a este, de acuerdo con lo dispuesto en normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

Las autorizaciones citadas, en caso de urgencia debidamente justificada, podrán ser otorgadas por el presidente de la comisión, debiendo ser ratificadas por esta última en su inmediata sesión.

- > Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia de los auditores de cuentas o sociedades de auditoría resulta comprometida. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales antes mencionados, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- > Servir de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y el auditor externo y evaluar los resultados de cada auditoría y las respuestas del equipo de gestión a las recomendaciones del auditor externo y mediar en los casos de discrepancias entre aquel y este en relación con los principios y criterios aplicables en la preparación de los estados financieros. Asimismo, la comisión verificará que la alta dirección tiene en cuenta las recomendaciones del auditor externo.
 - > Supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría, procurando que la opinión sobre las cuentas anuales y los contenidos principales del informe de auditoría sean redactados de forma clara y precisa.
 - > Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad.
- c. En relación con los sistemas de información y control internos y la función de auditoría interna:
- > Comprobar la adecuación e integridad de los sistemas internos de control y revisar la designación y sustitución de sus responsables.
 - > Conocer y supervisar el proceso de elaboración y presentación y la integridad de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y, en su caso, a su Grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables, presentando, en su caso, recomendaciones o propuestas al Consejo, dirigidas a salvaguardar su integridad.
 - > Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna, y los sistemas de gestión de riesgos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente, y discutir con el auditor externo las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas, en su caso, en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrán presentar recomendaciones o propuestas al Consejo y el correspondiente plazo para su seguimiento.
 - > Supervisar y velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento, reelección y cese del Auditor General; aprobar la orientación y planes de trabajo de la función de auditoría interna, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes de la Sociedad; recibir información periódica sobre sus actividades y sobre las incidencias que se presenten en su desarrollo; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomenda-

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

ciones de sus informes. Por otra parte el Auditor General tendrá pleno acceso a la comisión de auditoría y cumplimiento, a través de su presidente.

- > Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que se adviertan en el seno de la empresa.
- > Revisar las cuentas de la Sociedad, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplica-

ción de los principios de contabilidad generalmente aceptados, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridas por la dirección.

- d. Examinar el cumplimiento del reglamento interno de conducta en los mercados de valores, del presente reglamento y, en general, de las reglas de gobierno de la Sociedad y hacer las propuestas necesarias para su mejora. En particular, corresponde a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento recibir información y, en su caso, emitir informe sobre medidas



	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
		9. ANEXOS

disciplinarias a miembros de la alta dirección de la Sociedad.

- e. Supervisar el funcionamiento y el cumplimiento del manual de control interno para la prevención de riesgos penales aprobado por el Consejo de Administración. Para la realización de esta tarea, la Comisión contará, entre otras, con la facultad de recabar cualquier información que estime conveniente y de convocar a cualquier directivo o empleado del Grupo, incluyendo, en particular, los responsables de la función de cumplimiento y los distintos comités con facultades en este ámbito para valorar su desempeño, así como la facultad de iniciar y dirigir las investigaciones internas que considere necesarias sobre hechos relacionados con el posible incumplimiento del manual de control interno para la prevención de riesgos penales. Asimismo la comisión evaluará periódicamente el funcionamiento del manual de control interno para la prevención de riesgos penales y su eficacia en la prevención o mitigación de la comisión de delitos, contando para ello con asesoramiento externo cuando lo estime procedente, y propondrá al Consejo de Administración cualesquiera cambios al manual de control interno para la prevención de riesgos penales y, en general, al programa de cumplimiento que estime oportunos a la vista de tal evaluación.
- f. Además, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento informará, con carácter

previo, al Consejo de Administración sobre todas las materias previstas en la Ley, los estatutos sociales y en el reglamento del Consejo y en particular sobre:

- 1º. La información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente.
- 2º. La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales.
- 3º. Las operaciones con partes vinculadas.
- 4º. Las modificaciones de este reglamento.
- g. Formular al Consejo de Administración cuantas propuestas estime oportunas sobre cuestiones incluidas en su ámbito de competencia.
- h. Cualesquiera otras previstas en este reglamento o en la normativa aplicable.

La Comisión de Auditoría se reúne mensualmente con carácter general.

Presidencia	
José García Montalvo	Independiente
Vocales	
Pedro Raúl López Jácome	Otros Externos
José Ramón Rodrigo Zarza	Independiente
Carina Szpilka Lázaro	Independiente
Secretario (no miembro)	
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez	

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Comisión de Riesgo Integral 102-30

Sin perjuicio de otros cometidos que le asigne el Consejo la Comisión de Riesgo Integral tendrá, al menos, las siguientes funciones:

- a. Asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Sociedad y su estrategia en este ámbito, y asistirle en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia.
- b. Vigilar que la política de precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tenga plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la Sociedad. En caso contrario, la Comisión presentará al Consejo de Administración un plan para subsanarla.
- c. Determinar, junto con el Consejo de Administración, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir la propia Comisión y el Consejo de Administración.
- d. Colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales. A tales efectos, la Comisión examinará, sin perjuicio de las funciones de la Comisión de Remuneraciones, si la política de incentivos prevista en el sistema de remuneración tiene en consideración el riesgo, el capital, la liquidez y la probabilidad y la oportunidad de los beneficios.
- e. Proponer la selección, nombramiento, reelección y cese del director de la uni-

dad de gestión de riesgos (Director General de Control Corporativo y Riesgos).

- f. Cualesquiera otras previstas en este reglamento o en la normativa aplicable.

La Comisión de Riesgo Integral se reúne mensualmente con carácter general.

Presidencia	
José Ramón Rodrigo Zarza	Independiente
Vocales	
José García Montalvo	Independiente
Pedro Raúl López Jácome	Otros externos
Secretario (no miembro)	
José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez	

Retribución

102-35, 102-36, 102-37

La remuneración de los consejeros se determina de conformidad con la política de remuneración del Consejo de Administración aprobada por la Junta General de Accionistas del Banco con fecha 26 de junio 2017 (a la que asistió un 86,84% del capital social). La propuesta contó con el 90,78% de votos a favor.

La política de remuneración aprobada, y publicada en la página web corporativa, es compatible con la estrategia de negocio de ABANCA, con sus objetivos y valores a largo plazo. El nuevo sistema tiene como objetivos atraer, retener y motivar el trabajo de los profesionales e integrar los principios para una correcta gestión del riesgo en el sistema retributivo.

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Comité de Dirección

102-20



Francisco Botas Ratera (Consejero Delegado), tiene encomendada la gestión ordinaria del negocio, con las máximas funciones ejecutivas, puesto que ha delegado el Consejo

de Administración en su persona todas sus facultades, salvo las que no pueden ser delegadas en virtud de lo dispuesto en la ley, en los Estatutos o en el Reglamento del Consejo de Administración.



José Eduardo Álvarez-Naveiro Sánchez (Gobierno Corporativo y Asuntos Legales) Forma parte de la segunda línea de defensa del banco y tiene por funciones principales

el asesoramiento jurídico y fiscal de la entidad, la Secretaría del Consejo de Administración y de sus Comisiones asegurando la aplicación y actualización del Sistema de Gobierno Corporativo del banco conforme a las mejores prácticas sectoriales de gobernanza, así como la función de cumplimiento normativo, incluida la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y el Servicio de Atención al Cliente.



Luis Beraza de Diego (Negocio en España), en esta área se concentra principalmente la gestión comercial del banco, desde donde se dirige por un lado el día a día de las redes

comerciales dedicadas a clientes en España, que gestionan clientes particulares, pymes, empresas, corporaciones y clientes institucionales; y por otro el diseño, el desarrollo y la ejecución de las estrategias comerciales de los productos y servicios para todos los segmentos anteriores. Adicionalmente son responsabilidad del área otras funciones al servicio de las redes como el Marketing, los canales de Banca electrónica y Banca a distancia, la inteligencia de clientes y los Medios de pago (emisión y adquirencia), orientados a captar, desarrollar y retener clientes, garantizando servicios de calidad de forma eficiente.



María Camino Agra (Capital Humano), responsable de la captación, retención, gestión, desarrollo y capacitación del capital humano del banco, mediante el establecimiento de mejores

prácticas organizativas y desarrollo del talento humano que requiere la organización. Además, es responsable de la gestión y fortalecimiento del clima y los valores culturales corporativos.

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS



Alfonso Caruana Cámara (Negocio Internacional), sus funciones están fundamentalmente orientadas a la dirección del diseño, el desarrollo y la ejecución de las estrategias

comerciales de los productos y servicios para los clientes no residentes, y comercio exterior, así como la gestión y operación del modelo de gestión comercial internacional (a través de las oficinas del exterior operativas y de representación), orientados a retener y captar nuevos clientes, garantizando la entrega de servicios de calidad y la gestión eficiente en costo.



Miguel Ángel Escotet Álvarez (Responsabilidad Social Corporativa y Comunicación), la misión del área es integrar en la gestión de la entidad los elementos de dirección

necesarios para implementar un modelo de empresa ciudadana responsable que contribuya a un desarrollo sostenible, que satisfaga las expectativas de sus grupos de interés y comunique interna y externamente de manera transparente las posibilidades reales de acompañamiento y apoyo a las necesidades de la sociedad en coordinación con Afundación. Al mismo tiempo, centraliza toda la conexión con los medios de comunicación y redes sociales, así como las relaciones del banco con las distintas instituciones y organizaciones de diferente índole.



Alberto de Francisco Guisasola (Finanzas), esta área se dirige el diseño, el desarrollo y la ejecución de las estrategias orientadas a la gestión de las finanzas de ABANCA, mediante

la gestión del presupuesto, el análisis de costo-beneficios, la evaluación del desempeño financiero y la implementación de las mejores prácticas, orientadas a garantizar y sostener la escala rentable, el cumplimiento de las estrategias y las metas de rentabilidad del banco. Asimismo, es el área encargada de generar y comunicar la información financiera del banco, tanto la de carácter interno como los reportings oficiales.



Juan María Hernández Andrés (Desarrollo de Activos Singulares), su función principal consiste en la dirección de las estrategias y desarrollo del área de Recuperaciones, que incluye

las funciones y procesos de recuperación de Grandes Empresas o Corporativa, Empresas, Recuperación Masiva (tanto Pymes como Familias) y los procesos de gestión judicial y fallidos. También se dirige las estrategias de desarrollo de todo el negocio inmobiliario,

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

tanto el patrimonio propio como los adjudicados, a través de los procesos de entradas de activos y operaciones, gestión comercial de suelos y obras en curso, control de inmuebles, comercialización de inmuebles y marketing, y estrategia y gestión comercial. Por último, también recae sobre esta área la dirección de las estrategias de gestión y puesta en valor de la cartera de Participadas.



Pablo Triñanes Lago (Control Corporativo y Riesgos), en esta área se dirige el diseño, desarrollo y ejecución de las estrategias de identificación, monitorización, control y mitigación de los riesgos, prevención de pérdidas y continuidad de negocios del banco, asegurando la correcta implantación de estrategias de gestión acorde con las regulaciones, la atención de grupos de interés y la complejidad de las operaciones, productos y servicios de la organización.

ción de los riesgos, prevención de pérdidas y continuidad de negocios del banco, asegurando la correcta implantación de estrategias de gestión acorde con las regulaciones, la atención de grupos de interés y la complejidad de las operaciones, productos y servicios de la organización.



José Valiño Blanco (IT, Información, Procesos y Operaciones), sus funciones están fundamentalmente orientadas a maximizar la eficiencia de la arquitectura tecnológica, la ingeniería, el desarrollo y la operación de las aplicaciones e infraestructura

de IT así como, los procesos, la innovación, la ejecución de proyectos y la gestión de los servicios generales orientados a la excelencia operacional y la eficiencia en costos.



Juan Luis Vargas-Zúñiga Mendoza (Mercado de Capitales, Gestión y Distribución Institucional), dirige las estrategias y desarrollo de los productos de mercados financieros de divisa y derivados, así como las estrategias y desarrollo de las mesas de Tesorería y de la propia Tesorería del banco, que incluye la gestión de las mesas y de la Tesorería propia y las funciones de back office de soporte a las mesas. Adicionalmente dirige las estrategias de comercialización especializada de productos de fondos y planes de pensiones, destinados a clientes del banco, gestionados por los diferentes canales.

de IT así como, los procesos, la innovación, la ejecución de proyectos y la gestión de los servicios generales orientados a la excelencia operacional y la eficiencia en costos.



José Luis Vázquez Fernández (Crédito), su finalidad es preservar la mejor calidad de la cartera de inversión y facilitar el crecimiento sostenible de la entidad con una adecuada rentabilidad ajustada al riesgo, esta área tiene la misión de dirigir el

una adecuada rentabilidad ajustada al riesgo, esta área tiene la misión de dirigir el

Estructura accionarial

Modelo de Gobierno

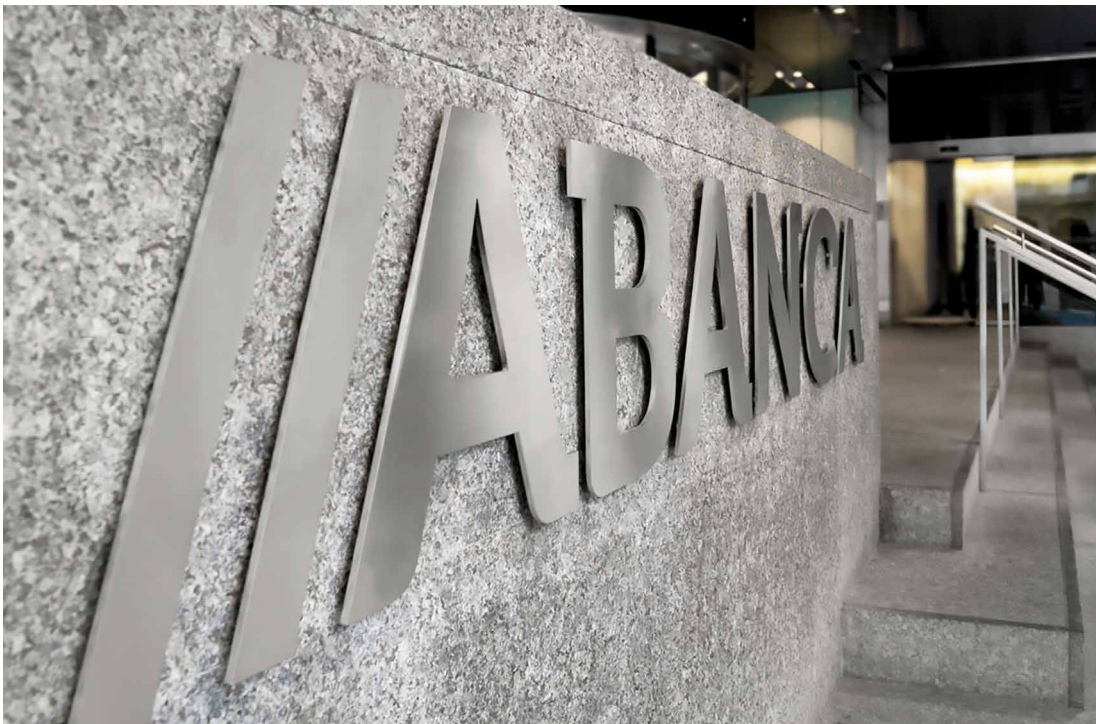
1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO**
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

diseño, el desarrollo y la ejecución de las estrategias en materia de gestión del riesgo de crédito. Por tanto, es responsable de alinear y orientar la Admisión y Análisis del riesgo de crédito al perfil de riesgo definido por el banco, de propiciar una buena instrumentación y formalización de los principales productos de activo que minimice el riesgo operacional y garantice la consistencia de las garantías, y de asegurar un eficaz seguimiento del riesgo de crédito vivo que soporte fielmente la correcta clasificación de la cartera de inversión crediticia. Así, estas funciones han de desempeñarse de acuerdo con la planificación

estratégica de la organización y las normativas legales vigentes tanto a nivel nacional como internacional.

Cambios en la Comisión de Dirección en 2017

Durante el ejercicio 2017 ha continuado formando parte del Comité de Dirección Álvaro García Diéguez, como Director General de ABANCA Seguros, y se ha incorporado Julián José Serrapio Vigo, como Director de Auditoría, ambos son invitados permanentes, con voz pero sin voto.



3

MODELO DE NEGOCIO

Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Modelo de Negocio

Líneas de actuación y perspectivas para 2018



Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Modelo de Negocio

Perspectivas para 2018

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

ENTORNO ECONÓMICO

La actividad económica global continuó fortaleciéndose en el año 2017, respaldada por la sincronización del crecimiento entre las principales economías avanzadas en un entorno financiero favorable y el empuje de los países emergentes. Así, el PIB mundial logró acelerarse con un crecimiento estimado del 3,7%, cinco décimas más que en el año anterior.

En el ámbito europeo, la eurozona sorprendió positivamente alcanzando una velocidad de crecimiento del 2,5% en 2017, la tasa más elevada del último decenio, apoyada en la política monetaria expansiva del Banco Central Europeo y en el impulso de los países núcleo del área que se habían quedado rezagados en la recuperación.

La economía española mantuvo un sólido crecimiento, superando ampliamente las expectativas de inicios de año. Así, según los datos preliminares, el PIB aumentó un 3,1% en el año 2017, logrando nuevamente un dinamismo superior al de las principales economías avanzadas. El consumo privado se mantuvo como motor del crecimiento, mientras que la inversión reforzó su dinamismo.

Galicia, por su parte, logró un destacado impulso con un avance del PIB del 3,1% en 2017 (estimado), el mismo registro que el año anterior y que el conjunto de España. El avance de la economía gallega se sustenta en la fortaleza la demanda interna, con un marcado dinamismo de los servicios y una progresiva mejoría de la producción industrial a lo largo del año, así como por el impulso del sector exterior.

Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Modelo de Negocio

Perspectivas para 2018

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

En este contexto, el mercado laboral prosiguió su recuperación. Los datos de la Encuesta de Población Activa del cuarto trimestre reflejan en España un aumento del empleo del 2,6% en términos interanuales, sumando 483,3 miles nuevos ocupados en el conjunto del año (475,5 mil en 2016). Esta dinámica permitió prolongar la reducción del número de parados, situando la tasa de paro en el 16,5%, frente al 18,6% de cierre de 2016. En Galicia, también se extendió la dinámica de creación de empleo, con un crecimiento de la ocupación del 0,6% interanual y contabilizando 12,1 mil ocupados más en el conjunto del año. El nuevo descenso del desempleo permitió cerrar el 2017 con una tasa de paro del 14,7%, frente al 16,3% de cierre de 2016.

La inflación española se moderó en el tramo final del año, al situarse en diciembre en el 1,1% en tasa anual, lejos del 3,0% que se llegó a alcanzar en los primeros meses del año por el efecto base de los precios de la energía. La inflación subyacente -índice general sin alimentos no elaborados ni productos energéticos- se mantuvo a lo largo del año en valores inferiores (0,8% interanual en diciembre).

PLAN ESTRATÉGICO 2015-2017

103-2, 103-3

En ABANCA ha estado vigente un plan estratégico durante el trienio 2015-2017, donde su visión ha sido reforzar la posición de banco de referencia del norte de España, orientado al cliente con un servicio global innovador, cercano y confiable, con altos niveles de ca-

lidad, eficiencia y rentabilidad, con un equipo de alto desempeño motivado y con una clara orientación a la responsabilidad con el desarrollo económico y social de su entorno.

Para lograr alcanzar esta visión, la entidad se fijó, en sus distintas perspectivas, tanto objetivos financieros como de clientes, de cambio organizacional y de capacidades que, en modo resumido, fueron:

- **Reforzar su posición de banco líder del noroeste de España:** desde Galicia, origen y núcleo de su actividad, ABANCA trabaja para consolidarse como la entidad de referencia del noroeste de España. Dispone de una importante implantación en Asturias y León; además, está presente en los centros de población más importantes del resto de España.
- **Hacer banca minorista ABANCA:** la entidad centra su actividad en la banca minorista tradicional, prudente y de servicios a las empresas, autónomos y particulares. A ellos dedica su crédito, y en ellos centra la obtención de recursos, financiando su crédito con sus depósitos en detrimento de otras fuentes de financiación.
- **Ser clientecéntricos:** ABANCA mantiene un diálogo permanente con los clientes para detectar sus necesidades financieras y ayudarlos a satisfacerlas.
- **Ayudar a los clientes de banca personal a tomar las mejores decisiones de inversión:** diseñando una oferta de valor diferenciada. El modelo de asesoramiento se basa en el servicio personalizado, la adecuación

Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Modelo de Negocio

Perspectivas para 2018

<p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p>	<p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p>6. NUESTROS COMPROMISOS</p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017</p> <p>9. ANEXOS</p>	
---	---	--

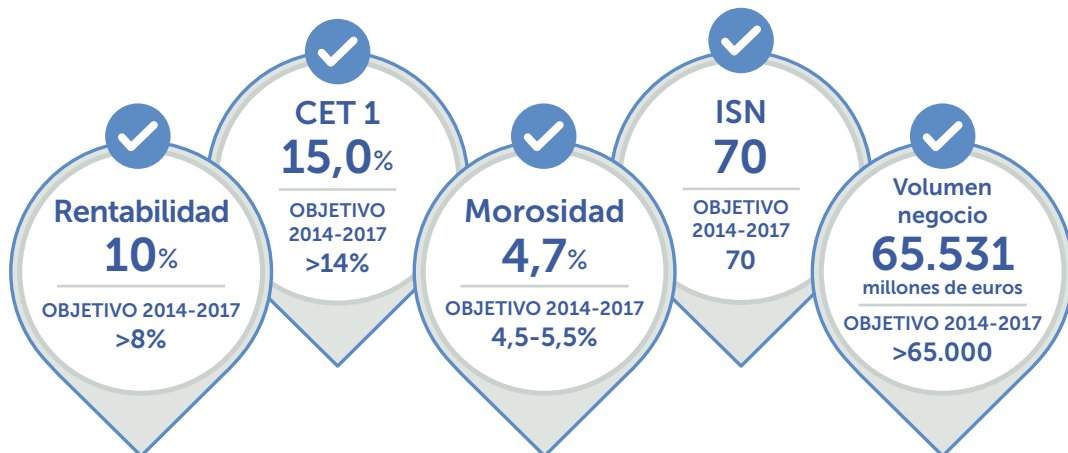
al perfil del cliente y la perspectiva a medio y largo plazo como estrategias para proteger y hacer crecer el valor de su cartera.

- Apoyar a los empresarios y emprendedores en sus proyectos, con equipos especializados en los diferentes segmentos de la banca para empresas, desde las grandes operaciones corporativas a la puesta en marcha de proyectos pyme, la entidad trabaja, codo con codo, con empresarios y emprendedores de todos los sectores para proporcionarles las soluciones financieras necesarias para el crecimiento de sus negocios.
- Diseñar soluciones especializadas, a través de la creación de unidades y líneas de negocio especializadas para segmentos de actividad que requieren tratamiento diferenciado.
- Apostar por la sencillez y la innovación, apostando por productos transparentes y sencillos como base de la relación de confianza con sus clientes; en la multicanalidad para dar respuesta a sus necesidades

en cualquier momento y lugar; y en la innovación constante para ofrecerles siempre los mejores productos y servicios.

- Impulsar la banca electrónica y móvil a través de ABANCA Digital, potenciando los canales de banca electrónica y móvil para realizar todo tipo de transacciones y gestionar y contratar productos a través de la web y del teléfono.
- Reforzar la cultura corporativa, la labor de todas las personas que forman parte de ABANCA se rige por cuatro valores corporativos: responsabilidad, calidad, confiabilidad e innovación, y por los principios de obligado cumplimiento recogidos en el Código Ético de la entidad.

Al cierre del ejercicio 2017, el balance final del logro del Plan Estratégico ha sido altamente positivo en la medida en que durante todos los años de vigencia se superaron los objetivos establecidos.



- Entorno económico
- Plan estratégico 2015-2017
- Modelo de Negocio**
- Perspectivas para 2018

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

MODELO DE NEGOCIO

102-7

ABANCA desarrolla un modelo de negocio centrado en la banca minorista en el que el cliente se configura como el centro de atención prioritario de toda la organización, que se vuelca en la cobertura integral de sus necesidades financieras a través de productos y servicios sencillos y de calidad, adaptados a sus requerimientos específicos y cumpliendo los valores corporativos de la

organización (responsabilidad, confiabilidad, calidad e innovación).

ABANCA es la entidad líder del sistema financiero gallego (con una cuota de mercado próxima al 40%), y una de las diez entidades financieras más relevantes del sistema financiero español por volumen de activos. Asimismo, cuenta con una red de oficinas distribuida por gran parte de las provincias españolas, al tiempo que su presencia internacional se extiende a nueve países europeos y americanos.



Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Modelo de Negocio

Perspectivas para 2018

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

3. MODELO DE NEGOCIO

4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO

6. NUESTROS COMPROMISOS

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017

9. ANEXOS

Entidad líder en el noroeste de España

102-2, 102-6, 102-7, FS6 y FS13

La actividad de ABANCA representa el 2,4% del negocio minorista del mercado financiero español, cuota que se aproxima al 40% en su mercado natural, Galicia, en donde da cobertura al 98% de la población a través de la implantación de la red comercial en el 88% de los municipios de la Comunidad Autónoma.

ABANCA focaliza su actividad en la banca tradicional, prudente, cercana y de servicio al cliente, situando a los particulares, las pymes y los autónomos como los colectivos que constituyen el pilar fundamental sobre el que se sustentan el resto de propuestas de valor especializadas.

Los **particulares** constituyen el segmento de clientela principal de ABANCA, suponiendo el 94% de sus cerca de 2,1 millones de clientes y aproximadamente las dos terceras partes del saldo de la financiación concedida a clientes.

% de clientes por segmentos	
Particulares	94,1
Empresas	5,8
Administraciones públicas	0,1

La entidad pone a disposición de este colectivo un amplio abanico de productos y servicios:

- **Ahorro:** depósitos a plazo, libretas de ahorro, cuentas corrientes y vivienda, fondos de inversión en sus distintas modalidades, seguros, planes de pensiones o títulos de renta fija y variable. Al finalizar 2017 la entidad tenía activas aproximadamente 1,7 millones de cuentas de ahorro, más de 700.000 cuentas corrientes y más de 200.000 imposiciones a plazo de clientes.
- **Financiación:** préstamos personales, financiación al consumo, créditos hipotecarios, avales, tarjetas, etc. A cierre de 2017 ABANCA tenía suscritos con sus clientes particulares más de 749.000 préstamos.
- **Otros servicios:** domiciliaciones, medios de pago, intermediación de valores y la operatoria continuada a través de un amplio abanico de canales de atención remota (banca electrónica, banca móvil y banca telefónica que utilizan más de la mitad de los clientes de la entidad).

La entidad ofrece productos sencillos y transparentes

627

Oficinas en España a cierre de 2017

13

Oficinas en el extranjero

640

Sucursales en total

Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Modelo de Negocio

Perspectivas para 2018

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Con 504 oficinas en Galicia es la entidad líder, con más de un tercio de la red total, dando cobertura a más del

98%

de la población

En León es la segunda entidad por implantación territorial, ocupando la séptima posición en Asturias

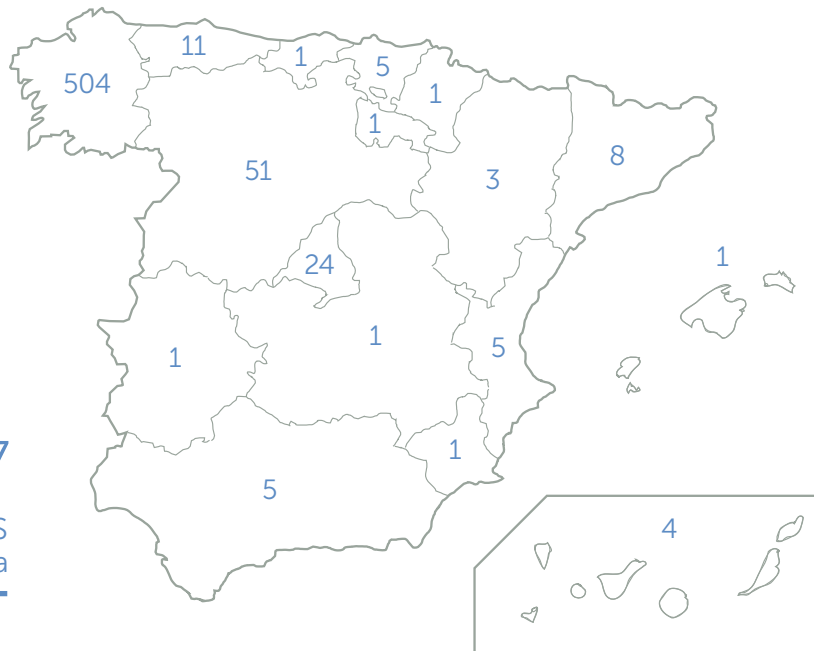
La amplia red de oficinas de ABANCA en Galicia facilita el acceso a los servicios financieros en un contexto de singular dispersión poblacional característica de la geografía gallega. De hecho, ABANCA presta servicio en 98 pequeños municipios en los que es la úni-

ca entidad financiera presente y cuenta con dos oficinas móviles que se desplazan de forma periódica a otros núcleos de población en los que no posee sucursal, favoreciendo así la inclusión financiera de esos núcleos.

El servicio a la **empresa** ocupa igualmente un lugar prioritario en la actividad de ABANCA y, especialmente, el orientado a las pymes y los autónomos, tal y como demuestra el hecho de que el saldo de créditos destinados a la financiación empresarial supone en torno a un tercio del saldo de la financiación concedida por la entidad. ABANCA cuenta en su base de clientes con más de 280.000 empresas y autónomos que son atendidos por gestores asignados especializados en sus necesidades.

627

OFICINAS
en España



Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Modelo de Negocio

Perspectivas para 2018

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

3. MODELO DE NEGOCIO

4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO

6. NUESTROS COMPROMISOS

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017

9. ANEXOS

Entre los productos y servicios dirigidos a este segmento cabe destacar:

- Financiación:
 - > Circulante: ABANCA proporciona a las empresas la liquidez necesaria para su actividad diaria con productos tradicionales como el descuento, anticipos o cuentas de crédito, a los que se unen soluciones específicas como el *confirming* o *factoring*.
 - > Otras finalidades: ABANCA proporciona productos habituales como avales, descubiertos, *leasing*, *renting*, productos de coberturas de riesgos, etc. o soluciones concretas para operaciones de comercio exterior. Entre estos últimos se incluye el asesoramiento en *comex*, la financiación *import-export*, las cuentas en divisas, las coberturas de riesgo de pago y entrega de mercancía y las transferencias internacionales, entre otros.
- Ahorro-Gestión de tesorería: si bien comparte la utilización de instrumentos comunes a particulares, las empresas cuentan con productos específicos como "Cash Pooling" (gestión de tesorería para grupos de empresas), cuentas corrientes y de ahorro, depósitos o planes de pensiones de promoción conjunta.
- Otros productos y servicios: seguros, comercio electrónico, diferentes líneas de asesoramiento sobre informes comerciales, ayudas y subvenciones públicas, licitación y concursos públicos, etc. Asimismo, el seg-

mento empresarial cuenta con el servicio de banca electrónica específico que es utilizado por 160.000 empresas y autónomos.

La completa cartera de productos dirigidos a este segmento, la presencia de la entidad en los principales polos de desarrollo del país y la extensa cobertura de la operatoria internacional hacen de la oferta de ABANCA a la empresa una atractiva alternativa de servicio financiero.

El **sector público** dispone también de un área especializada en ABANCA, en donde un equipo cualificado y con amplia experiencia, ofrece todo tipo de soluciones para las necesidades financieras de organismos, empresas de carácter público, asociaciones, fundaciones, etc. Organizados en una red territorial para ofrecer un asesoramiento cercano e individualizado, los coordinadores de Banca Institucional gestionan personalmente una amplia cartera de en toda España. Préstamos, pólizas de crédito, líneas de avales, *factoring* y *confirming* son las principales soluciones que apoyan diariamente la actividad de los clientes institucionales.

A través de esta área, ABANCA colabora también con organismos recaudadores con el objetivo de mejorar la eficiencia de los procesos de cobro de tasas, precios públicos y otros ingresos. En este sentido, se colabora en el desarrollo de soluciones innovadoras para el cobro de recibos, como es el caso de la aplicación móvil para la recaudación de impuestos locales.

- Entorno económico
- Plan estratégico 2015-2017
- Modelo de Negocio**
- Perspectivas para 2018

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. CLIENTECÉNTRICOS

- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Los clientes institucionales en ABANCA disfrutan también de un trato especializado a la hora de gestionar ayudas para sus proyectos. Esta área coordina anualmente más de un centenar de convenios de colaboración con ayuntamientos, comunidades autónomas, asociaciones, fundaciones, etc. para el desarrollo de iniciativas que fomentan el desarrollo social, económico y cultural de su entorno.

Complementariamente, ABANCA opera en los mercados financieros. La actividad en esta área profundiza en la política de diversificación de las fuentes de ingresos y contribuye a optimizar la gestión de los recursos y riesgos del grupo, siempre ajustándose a estrictos parámetros de gestión del riesgo.

ABANCA desarrolla una estrategia que apuesta claramente por la **multicanalidad** y la innovación en su relación con el cliente. Para ello ha desarrollado ABANCA Digital, que engloba los canales y servicios de la entidad a través de canales alternativos a la oficina física. Para ello dispone de un servicio de banca virtual (banca electrónica, telefónica y móvil) que es utilizado por más del 40% de los 2,1 millones de clientes con los que cuenta la Entidad. La Banca Móvil de ABANCA es la mejor valorada del sistema financiero español por parte de los usuarios. Asimismo, ABANCA cuenta con una potente red de cajeros automáticos (1.066 unidades), de terminales en punto de venta (40.389 unidades) y de tarjetas (1,52 millones de unidades),

a los que se une un portal corporativo en Internet (www.abanca.com).

ABANCA ha configurado un modelo de negocio sobre la base de la **especialización de su estructura comercial por segmentos**, a través de la cual se presta un servicio personalizado y de valor añadido atendido por equipos comerciales altamente cualificados.

Presencia internacional

102-4, 102-6, 102-43

La internacionalización de ABANCA va unida al desarrollo de la economía y a su apertura hacia el exterior, impulsada por la globalización de los mercados. ABANCA es una entidad con interés y vocación de crecimiento en este ámbito ya que, en particular por el peso de la emigración a Europa y América en el tejido socioeconómico gallego y de otras zonas de España, entre nuestra base de clientes contamos con un considerable número de personas con intereses económicos en otros países.

Los clientes de ABANCA tienen a su disposición tres puntos de atención entre los que elegir en cada momento, en función de sus necesidades y disponibilidad:

- en su país de residencia, su Oficina de Representación local,
- en España, su oficina, apoyada por un equipo de Gestores de No Residentes
- y, en el caso de ser empresarios, por la Unidad de Comercio Exterior de ABANCA.

Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Modelo de Negocio

Perspectivas para 2018

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

3. MODELO DE NEGOCIO

4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO

6. NUESTROS COMPROMISOS

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017

9. ANEXOS

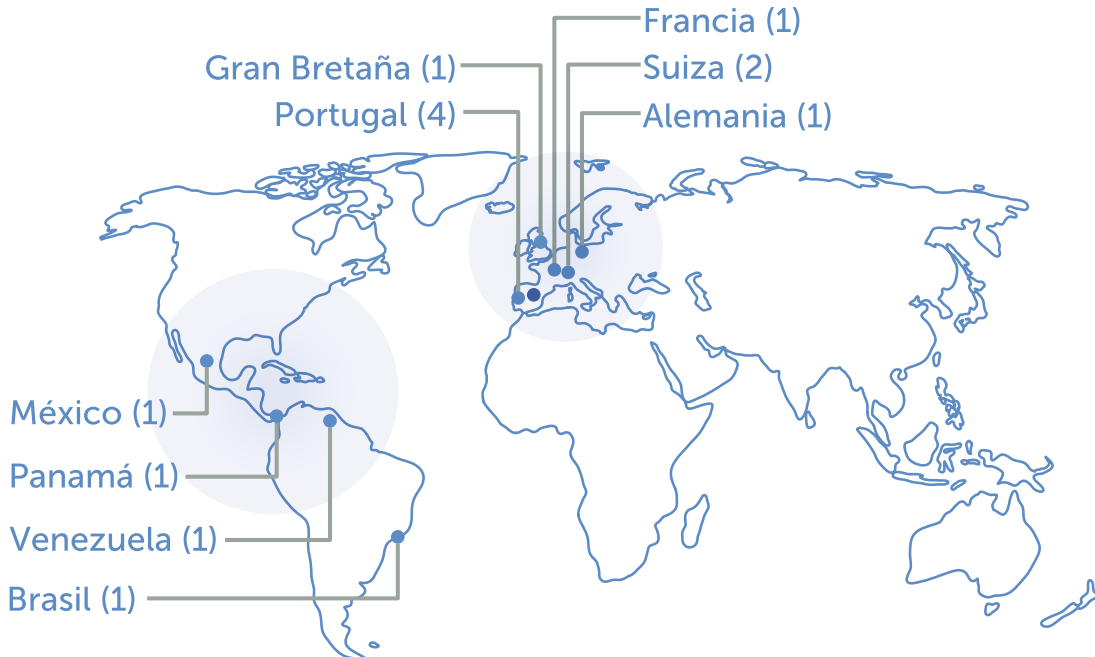
En el ámbito internacional, ABANCA cuenta con 13 centros de atención y servicio al cliente:

- **Oficinas operativas en Portugal**, donde dispone de ficha bancaria propia, lo que permite tener oficinas operativas en Braga, Lisboa, Porto y Viana do Castelo; **y en Suiza**, donde dispone de una oficina operativa en Ginebra.
- **Oficinas de representación:** en Alemania (Frankfurt), Brasil (Río de Janeiro), Francia (París), México (México), Panamá (Panamá), Reino Unido (Londres), Suiza (Zúrich) y Venezuela (Caracas).

Estamos presentes en

10 países de Europa y América

estrechando lazos entre las personas y tendiendo puentes hacia otros mercados para nuestras empresas



- Entorno económico
- Plan estratégico 2015-2017
- Modelo de Negocio**
- Perspectivas para 2018

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. CLIENTECÉNTRICOS

- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Dentro de las actividades desarrolladas en 2017 cabe destacar las siguientes:

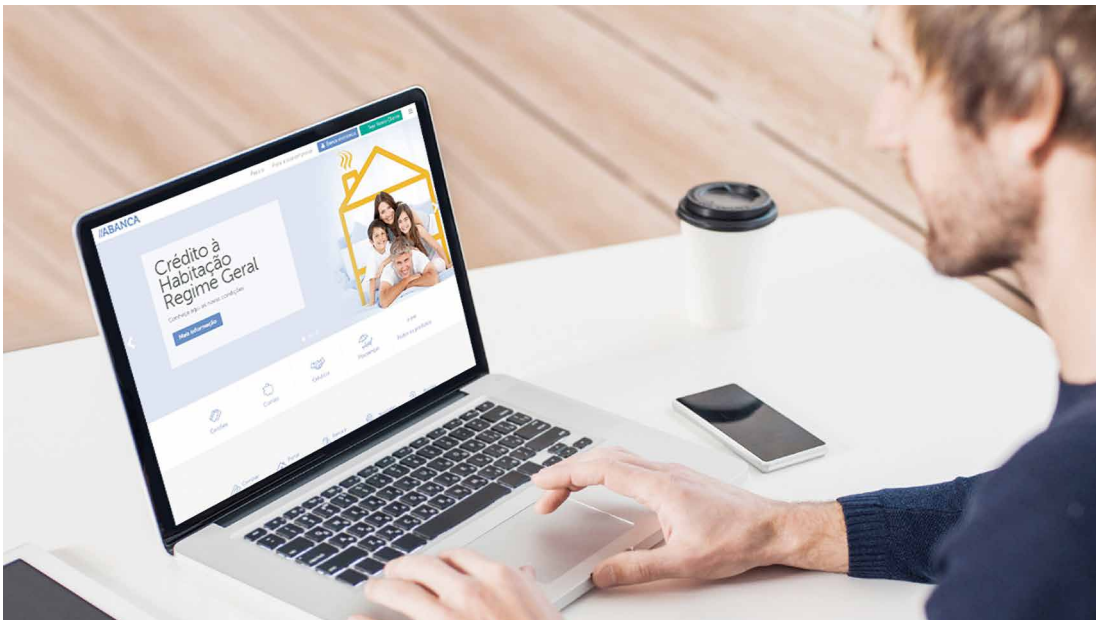
- Renovación del *site* portugués de la entidad
En el mes de enero se presentó la nueva web de ABANCA en Portugal. En este site, totalmente renovado, los clientes pueden elegir entre la oferta del banco para particulares o para empresas, así como un acceso directo a la banca electrónica.

El cliente puede configurar la página y cambiar los productos que se muestran, tanto en el centro de la página como en las categorías inferiores. Con total sencillez, los clientes pueden navegar por un espacio que jerarquiza los contenidos de una manera más intuitiva. Además, la

web incorpora simuladores de préstamos hipotecarios, personales o depósitos a plazo.

Asimismo, la nueva web apuesta por el concepto de diseño "mobile first" que garantiza una perfecta adaptación a los dispositivos móviles.

- Presentación del modelo de servicio internacional
En el mes de mayo, y ante un auditorio formado por más de doscientos empresarios de origen español, fundamentalmente gallego, el Consejero Delegado de ABANCA presentó el modelo de actividad internacional de ABANCA, en la oficina de Río de Janeiro.



Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Modelo de Negocio

Perspectivas para 2018

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

3. MODELO DE NEGOCIO

4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO

6. NUESTROS COMPROMISOS

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017

9. ANEXOS

- Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOM)

ABANCA constituyó en Ciudad de México, en el mes de julio, una Sociedad Financiera de Objeto Múltiple (SOFOM) cuyo objetivo es financiar tanto el día a día de empresas mexicanas como la actividad de empresas españolas que han decidido establecerse en ese país, aportando capacidad financiera local en Pesos Mexicanos.

- Encuentro con residentes en Brasil

En el mes de julio tuvo lugar, en Santa Comba, un acto de encuentro con más de un centenar de clientes y no clientes residentes en Brasil.

- III Jornada de Fiscalidad y Oportunidades de Inversión para No Residentes

El evento, desarrollado en el mes de agosto en el Centro ABANCA Obra Social de Santiago de Compostela, reunió a un centenar de clientes de origen español, en su mayoría de Galicia, pero también de Asturias, León y Madrid, procedentes de diez países de Europa y América.

La Jornada de Fiscalidad y Oportunidades de Inversión de ABANCA tuvo como objetivo ofrecer a los clientes No Residentes de la entidad apoyo en materia fiscal y de inversión para la adecuada planificación y gestión de su patrimonio.

A través de diferentes mesas de debate y ponencias, la edición de este año, que

también contó con la presencia del consejero delegado, Francisco Botas, y del director general de Negocio Internacional, Alfonso Caruana, trató temas como las novedades legales y tributarias para no residentes, las actualidades de la Unión Económica y Monetaria Europea, la gestión y financiación de empresas y las experiencias empresariales en el exterior.

- III Romería ABANCA Internacional

El monasterio de San Rosendo de Celanova, en Ourense, fue el marco en el que el Presidente y el Consejero Delegado de ABANCA compartieron encuentro con más de quinientos clientes no residentes procedentes de varios países europeos y americanos.

Los participantes disfrutaron de una mañana que incluyó una visita guiada por el monasterio, construido en el siglo X y declarado Bien de Interés Cultural y Patrimonio Histórico de España. Asimismo, tuvieron la oportunidad de disfrutar de un concierto de órgano y, más tarde, de la actuación de la Real Banda de Gaitas de la Excma. Diputación Provincial de Ourense. La jornada concluyó con una comida.

La mayoría de los presentes procedían de los países en los que ABANCA tiene presencia, como Alemania, Argentina, Brasil, Francia, México, Reino Unido, Panamá, Suiza y Venezuela, además de Estados Unidos y Puerto Rico.

- Entorno económico
- Plan estratégico 2015-2017
- Modelo de Negocio**
- Perspectivas para 2018

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO**
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Inversiones

A cierre de 2017 se dispone de una cartera de 82 participadas pertenecientes a una veintena de sectores, en la actualidad:

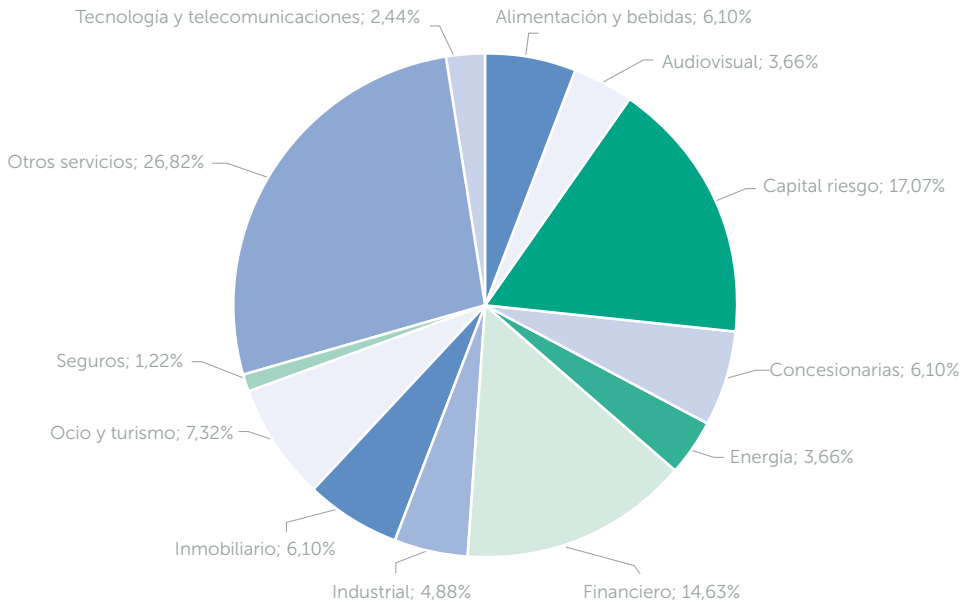
- **52** de ellas están ubicadas societariamente bajo el paraguas de ABANCA Corporación Industrial y Empresarial, aunque son gestionadas tanto por ABANCA Corporación Industrial y Empresarial como por el Grupo Inmobiliario y el Área de Seguros.

- **30** dependen directamente del banco, aunque son gestionadas por ABANCA Corporación Industrial y Empresarial.

Dentro de las participaciones directas del banco se encuentran tres tipos:

1. Sociedades de carácter institucional (entidades empresariales o sectoriales).
2. Sociedades directamente relacionadas con la operatoria de la entidad financiera en su negocio bancario y parabancario (medios de pago, gestión de fondos, etc.).
3. Otras participadas sin actividad relevante.

Distribución porcentual de participadas según sector de actividad



Entorno económico

Plan estratégico 2015-2017

Modelo de Negocio

Perspectivas para 2018

1. PRESENTACIÓN

2. GOB. CORPORATIVO

3. MODELO DE NEGOCIO

4. CLIENTECÉNTRICOS

5. NUESTRO EQUIPO

6. NUESTROS COMPROMISOS

7. GESTIÓN DEL RIESGO

8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017

9. ANEXOS

LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y PERSPECTIVAS PARA 2018

Las proyecciones económicas para 2018 apuntan a una aceleración del crecimiento de la economía mundial hasta el 3,9%, según las previsiones del Fondo Monetario Internacional. Las favorables perspectivas de crecimiento se sustentan en la fortaleza generalizada de las principales economías avanzadas, con un avance medio del 2,3% para 2018, así como por la nueva reactivación de las economías emergentes, que previsiblemente intensificarán su progresión hasta el 4,9%.

La economía española, tras encadenar tres años consecutivos de vigoroso crecimiento –superior a la media de la Eurozona–, prolongará en 2018 su actual ciclo expansivo, si bien a un ritmo menor (en torno al 2,5%) al acercarse progresivamente a su potencial. El crecimiento seguirá siendo intensivo en creación de empleo, facilitando la reducción del paro.

En el caso de Galicia, extenderá su impulso en 2018 con un crecimiento que podría superar al del conjunto de España. El consumo privado mantendrá previsiblemente un comportamiento positivo apalancado en la continuidad de la recuperación del mercado laboral, mientras que la inversión se erigirá en el componente más dinámico de la demanda interna. Al mismo tiempo, el sector exterior continuará contribuyendo de forma positiva al crecimiento.

En este marco en el que previsiblemente se desarrollará la actividad en 2018, ABANCA pondrá en marcha el **Plan Estratégico para el trienio 2018-2020**, que pivotará sobre tres grandes ejes:

- **Transformar la organización**, promoviendo una estructura más simple, ágil y cooperadora, que permita impulsar una cultura innovadora y avanzar en el proceso de digitalización que impacte en los niveles de eficiencia y en el nivel de servicio al cliente.
- **Mejorar la experiencia del cliente**, facilitando una relación omnicanal con una atención homogénea sea cual sea el canal con el que el cliente se relacione con la Entidad, con unos elevados estándares de calidad que permitan potenciar la oferta de valor y los niveles de vinculación apalancada en la ventaja competitiva que supone la Banca Móvil del banco.
- **Elevar la rentabilidad recurrente del capital**, impulsando la actividad de seguros, prestando especial atención a financiación de consumo y medios de pagos tras la incorporación de ASF y convirtiéndose en el banco de referencia para negocios y pymes. Todo ello optimizando el uso de capital y ampliando la actividad en mercados más rentables que el español.



4

CLIENTECÉNTRICOS

Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova



Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
Experiencia de cliente	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
Omnicanalidad	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
Especialización	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
ABANCA Innova		9. ANEXOS

El crecimiento de la base de clientes y el aumento de la vinculación y fidelización fueron, junto con el foco en la actividad 'micro', claves para alcanzar los objetivos de negocio y de rentabilidad fijados para el año 2017, año en el que la entidad culminó su primer Plan Estratégico.

En 2017 ABANCA dio un nuevo impulso a su estrategia de digitalización con la puesta en marcha de nuevos proyectos de tecnología e innovación financiera enfocados a mejorar la experiencia del cliente con la entidad. Al mismo tiempo que priorizó la actividad con pymes, micropymes, comercios y autónomos y la concesión de crédito a estos colectivos, especialmente, a través de la financiación de circulante.

Asimismo, consolidó el nuevo modelo de especialización por segmentos de clientes iniciado en 2016, que constituye uno de los pilares de la transformación comercial que

está acometiendo la entidad. El objetivo de la especialización de la estructura comercial es ofrecer a los clientes una gestión más personalizada, que pueda satisfacer sus demandas y garantizar su bienestar financiero, con el objetivo de mejorar su experiencia y lograr que nos posicionen como su entidad de referencia. En ese sentido el banco potenció la captación de clientes y el negocio con otros segmentos de valor como la banca personal y privada. Y consolidó la unidad de ABANCA Servicios Financieros con las que mejoró su posicionamiento en el mercado de consumo al tiempo que ganó cuota de mercado en los negocios de tarjetas.

Estos logros se han conseguido con una estrategia en la que priman, además de la rentabilidad, la sostenibilidad, el control del riesgo y la orientación al cliente. Al mismo tiempo reforzó su apuesta por las líneas de negocio de financiación al consumo, medios de pago, seguros y la actividad fuera de balance.

Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

CALIDAD

103-2, 416-1

La calidad es uno de los valores corporativos de ABANCA y uno de los pilares del progreso de la entidad. Nuestra política de calidad muestra un compromiso con la mejora continua y la excelencia en gestión de procesos y servicios como palancas necesarias para ofrecer servicios de calidad, promoviendo las mejores prácticas en los sistemas de gestión, conociendo las expectativas y necesidades de nuestros clientes internos y externos e impulsando acciones de mejora continua.

Los tres pilares de calidad en ABANCA son:

- Fomentar la utilización de sistemas gestión de calidad
Promover las mejores prácticas y el uso de sistemas de gestión de la calidad, fomen-

tar la implicación de los empleados por medio del trabajo en equipo, la fluidez informativa, la comunicación interna, la formación y el reconocimiento de los logros.

- Excelencia en la gestión y orientación a procesos
Impulsar acciones para potenciar la cultura de mejora continua y excelencia en la gestión de procesos para incrementar la competitividad y la creación de valor.
- Conocer necesidades y mejorar la satisfacción del cliente
Identificar las expectativas y necesidades de los clientes internos y externos para entregarles servicios de calidad y plenamente satisfactorios.

Calidad

- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

Certificados y Sellos de Calidad

103-3

Un equipo de auditores externos examinó nuestro modelo de gestión de calidad con rigor técnico, transparencia, imparcialidad y objetividad. Este análisis externo es una evidencia de nuestra capacidad de mejora continua y también de nuestro compromiso permanente para proporcionar productos y servicios con altos estándares de calidad que buscan satisfacer las necesidades de nuestros clientes.



Nuestra sistemática comercial logró estar entre las primeras entidades con un Certificado AENOR en Excelencia en el Servicio a Banca de Particulares. Este certificado avala que nuestras oficinas han conseguido convertir nuestra sistemática comercial en un modelo de atención diferencial para nuestros clientes.

En vigor desde 2016.



Algunos de los servicios más estratégicos, como Medios de Pago, Banca Electrónica de Particulares, Empresas y Banca móvil de Particulares, disponen de la certificación de calidad de acuerdo al estándar internacional ISO 9001. Año tras año logramos afianzar la calidad de servicio gracias al grado de madurez de nuestros sistemas de gestión de calidad.

En vigor desde 1996.



En 2014 logramos ser la primera entidad en certificar la calidad de un producto (Multicrédito) a través de una carta de servicio, un reconocimiento a la excelencia del proceso de concesión de préstamos personales. En 2015 logramos reducir el plazo de respuesta a la mitad (24H), evidenciando que seguimos trabajando para ser líderes y conseguir la máxima calidad de servicio.

En vigor desde 2014.



Solo dos entidades financieras en el mundo y solo ABANCA en Europa cuentan con el mayor rating de calidad en tecnología, el nivel 5

de CMMI (Modelo Integrado de Capacidad y Madurez, por sus siglas en inglés).

Cartas de Servicio

103-3

Las cartas de servicio garantizan a nuestros clientes un servicio de calidad y plenamente satisfactorio. El proceso comienza escuchando a nuestros clientes e identificando sus necesidades para establecer compromisos de calidad relevantes. A continuación, se definen indicadores que permiten

Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN | 5. NUESTRO EQUIPO |
| 2. GOB. CORPORATIVO | 6. NUESTROS COMPROMISOS |
| 3. MODELO DE NEGOCIO | 7. GESTIÓN DEL RIESGO |
| 4. CLIENTECÉNTRICOS | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 |
| | 9. ANEXOS |

realizar un seguimiento periódico de estos compromisos de calidad de servicio verificando su cumplimiento y estableciendo medidas de mejora cuando se detecta alguna desviación.

La mejora continua se fundamenta sobre un proceso permanente de escucha activa a clientes, cuyas opiniones y sugerencias se traducen en revisiones de los compromisos para seguir ofreciendo el mejor servicio.

Cumplimiento de compromisos de calidad de Préstamo 24H

Compromisos de calidad e indicadores asociados (3º trimestre 2017)	QUÉ HEMOS HECHO	A QUÉ NOS COMPROMETIMOS
Responde en un plazo inferior a 24h desde que se firma la solicitud	% de solicitudes mensuales tramitadas en 24h respecto del total.	98%
	% de solicitudes que no hemos tramitado en 24h pero que se han resuelto en menos de 72h.	100%
Si no cumplimos el plazo de respuesta nos comprometemos a compensarte por ello	% de solicitudes mensuales tramitadas fuera de plazo para las cuales se condona la comisión.	100%
	% de solicitudes de tarjetas VISA CLIP aprobadas fuera de plazo a las que se realiza la devolución del 2% de facturación de un mes.	100%
Responde con agilidad a cualquier consulta o sugerencia que nos hagas llegar	% de consultas y sugerencias de clientes respondidas en < 24h.	85%
Informarte del estado de tu solicitud	% de comunicaciones a clientes vía SMS, Banca Electrónica y Banca Móvil sin incidencias.	100%

Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

- | | |
|--|--|
| 1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS | 5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS |
|--|--|

Cumplimiento de compromisos de calidad Hipoteca ABANCA

Compromisos de calidad e indicadores asociados (1er semestre 2017)	QUÉ HEMOS HECHO	A QUÉ NOS COMPROMETIMOS
Dejártelo todo claro y de forma comprensible	93%	80%
Ponértelo fácil, que no tengas que preocuparte de nada	93%	80%
	91%	80%
	84%	80%
Informarte estés donde estés, antes y durante todo el proceso	88%	80%
Preocuparnos de que estés contento, trabajamos para ser cercanos a ti y darte la mejor atención	88%	80%
	96%	80%
	92%	80%

Calidad

- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Métricas de Calidad Interna

103-3

Medir la calidad y la satisfacción nos ayuda a tomar conciencia de quiénes son nuestros clientes internos, conocer sus necesidades e impulsar la mejora continua en la calidad de servicio y en la agilidad de los procesos. ABANCA utiliza métodos cuantitativos como el Índice de Calidad de Servicio (ICS) y el Índice de Esfuerzo Cliente (CES), junto a indica-

dores de proceso y técnicas cualitativas como *focus* y entrevistas de grupo de opinión.

- Índice de Calidad de Servicio
El ICS, que se construye a partir de las valoraciones obtenidas en cinco dimensiones, evalúa aspectos muy relacionados con el funcionamiento de los procesos de soporte, como la agilidad de respuesta, ausencia de errores, herramientas o seguridad, entre otros.



Calidad

- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Inova

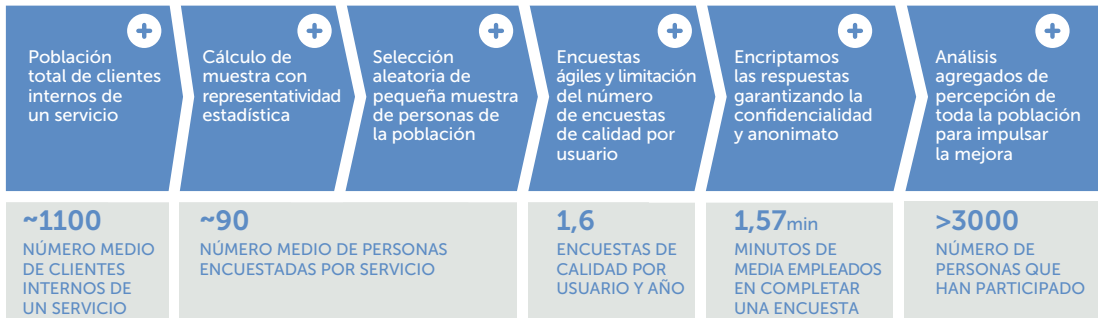
1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS



En 2015 obtuvimos los primeros Índices de Calidad de Servicio (ICS) para 21 servicios y terminamos 2017 con más de 45 correspondientes a todas las direcciones generales de ABANCA: Auditoría, Banca Seguros, Capital Humano, Crédito, Finanzas, Gobierno Corporativo y Asuntos legales, I.T.

Procesos y Operaciones, Negocio España, Negocio Internacional, Riesgos, Tesorería y Mercados, y RSC.

Para la evaluación se emplea una metodología ágil y sencilla que nos ayuda a mejorar los servicios y procesos internos.



Calidad

- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Durante 2017 el proceso de evaluación ha supuesto la realización de 600 encuestas mensuales en las que han participado más de 3.800 empleados.

Los datos extraídos de las evaluaciones han sido muy positivos, nueve de cada diez servicios internos analizados obtuvieron una valoración satisfactoria por parte de sus usuarios. Entre ellos destaca un 29% (8 puntos por encima de 2016) que

han sido reconocidos como excelentes en 2017, con una puntuación superior a 85 sobre 100. Además, un 70% han conseguido también mejorar su valoración con respecto a la medición anterior.

El resultado positivo de todo este esfuerzo de mejora en la calidad de nuestros procesos y servicio internos se confirma en la evolución positiva de nuestro Índice de Mejora Continua (IMEC) en 2017:

Índice de Mejora Continua (IMEC)



- Índice de Esfuerzo Cliente
El Índice de Esfuerzo Cliente (CES por sus siglas en inglés) evalúa la percepción del esfuerzo necesario para obtener un servicio o resolver un problema, convirtiéndose

en un "barómetro" que mide la mejora en la experiencia del cliente interno, ya sea gracias a la simplificación de procesos, adopción de nuevas tecnologías y herramientas, o mayor autonomía para tomar decisiones.

...tiempo dedicado y complejidad de tareas...

...simplicidad y automatización del proceso...

...factor molestia en resolución de incidencias...

...otros elementos de impacto en tu esfuerzo cliente...

CES

Customer Effort Score

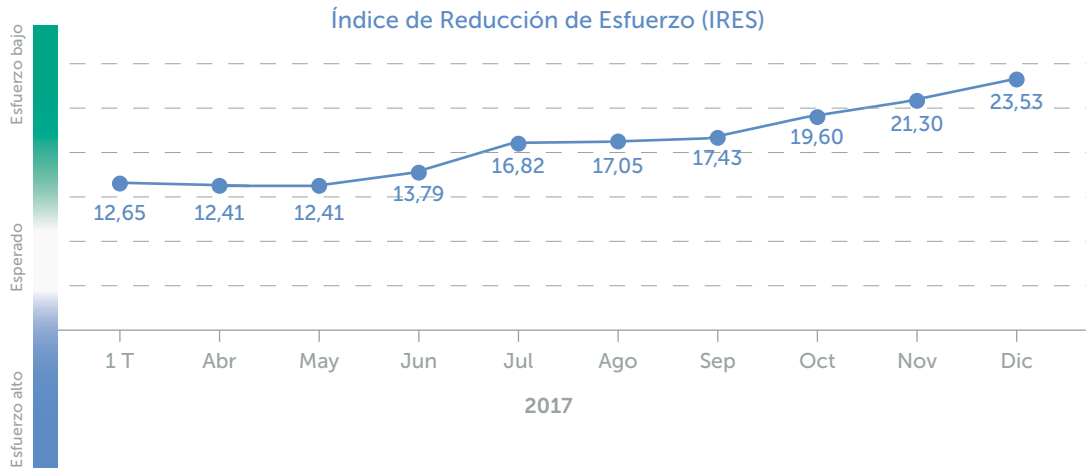
Calidad

- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

A través de esta métrica CES en 2017 se han evaluado el esfuerzo del cliente interno en los 35 procesos y servicios más importantes. El resultado de la transformación de los procesos y servicios in-

ternos para ganar en agilidad y simplicidad se refleja en la mejora de nuestro Índice de Reducción de Esfuerzo (IRES) con una mejora de más de 10 puntos en 2017.



Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN | 5. NUESTRO EQUIPO |
| 2. GOB. CORPORATIVO | 6. NUESTROS COMPROMISOS |
| 3. MODELO DE NEGOCIO | 7. GESTIÓN DEL RIESGO |
| 4. CLIENTECÉNTRICOS | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 |
| | 9. ANEXOS |

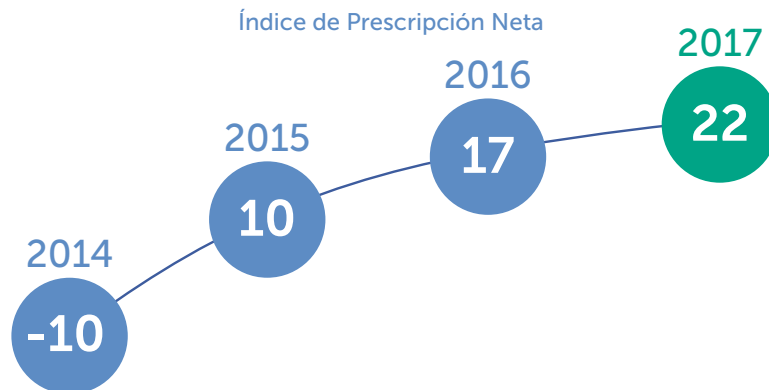
EXPERIENCIA DE CLIENTE

102-43, 102-44, 103-2, 103-3

En ABANCA seguimos trabajando cada día por proporcionar la mejor atención a nuestros clientes. Por ello, mantenemos ambiciosos objetivos en las mediciones de la experiencia de nuestros clientes incorporando su cumplimiento en la retribución variable de todos los empleados.

Nuestras mediciones consolidan una mejora que ya manteníamos en los últimos años.

Al cierre de 2017, un 41% de los clientes contestan a la pregunta 'recomendaría ABANCA a un familiar o amigo' con un 9 o 10. También se reconoce esta mejora desde fuentes externas independientes.



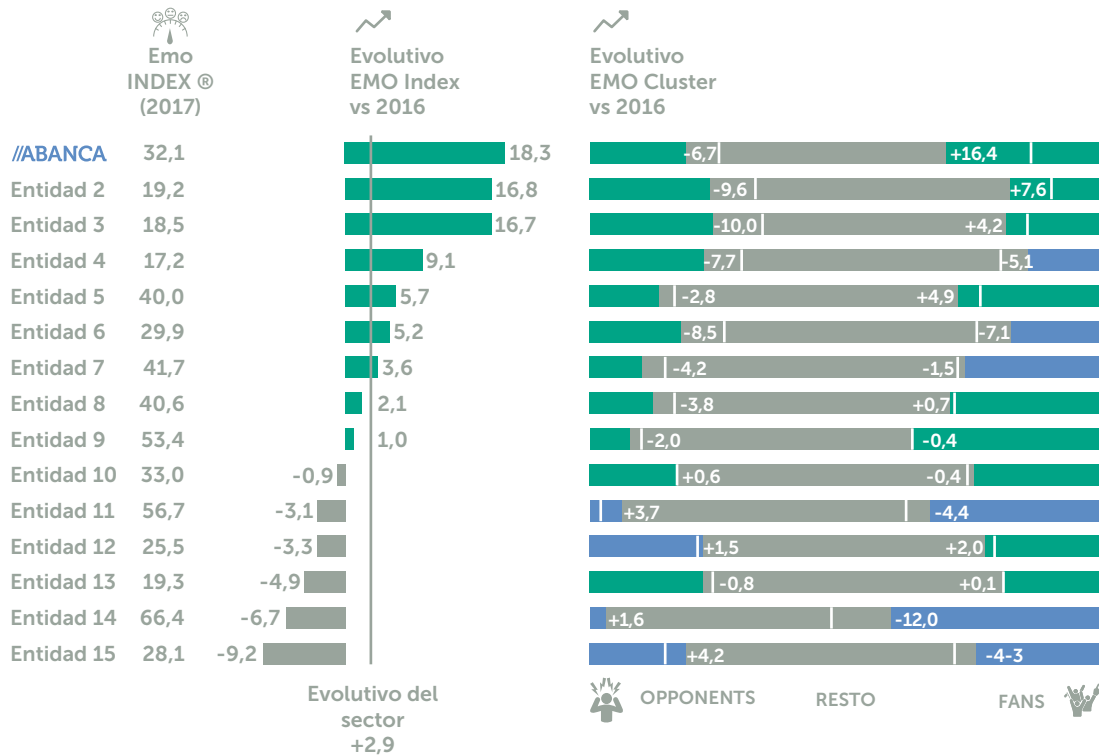
- Calidad
- Experiencia de cliente**
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

Galardón "EMOtional Friendly Bank"

La consultora EMO Insights entregó a ABANCA el galardón "EMOtional Friendly Bank" que reconoce a nuestra entidad por haber logrado el mayor incremento en vinculación emocional con sus clientes y destaca el avance en 'fans', la apuesta por la innovación y el uso de la banca móvil por encima del sector.

El reconocimiento es consecuencia de los resultados obtenidos por nuestra entidad en el "5º Estudio de emociones de clientes particulares en el sector bancario español", elaborado por esta consultora especializada en la gestión de experiencia de cliente a través de emociones.



El gráfico de la izquierda refleja el índice EMO de cada entidad. En el centro, evolución en el último año, con ABANCA a la cabeza del sector. Y a la derecha, resumen con el aumento en el índice desglosado por "fans", oponentes y resto de clientes.

Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. PRESENTACIÓN 2. GOB. CORPORATIVO 3. MODELO DE NEGOCIO 4. CLIENTECÉNTRICOS | <ol style="list-style-type: none"> 5. NUESTRO EQUIPO 6. NUESTROS COMPROMISOS 7. GESTIÓN DEL RIESGO 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 9. ANEXOS |
|--|--|

La investigación, basada en más de tres mil encuestas *online* a clientes de diecisiete entidades, constata la admirable evolución de ABANCA en el índice EMO, la métrica que resume la vinculación emocional de un cliente hacia una marca en base a emociones positivas (sorpresa, alegría, confianza y agradecimiento) y negativas (decepción, irritación, frustración e inseguridad). Nuestra entidad obtuvo en el estudio un índice EMO del 32,1%, que supone una mejora del 18,3% con respecto a 2016, la más alta del sector.

El estudio refleja que hemos incrementado un 18,4% el porcentaje de clientes que sienten confianza en nuestra entidad. Esta mejora se ha conseguido, fundamentalmente, gracias al significativo aumento de ‘fans’, de un 16,4%, el más alto de las entidades analizadas (solo seis entidades crecen en este epígrafe, y la mejora ABANCA multiplica por dos a la obtenida por el segundo banco).

Un proyecto de Experiencia de cliente SENTIR CLIENTE

En 2017 la transformación hacia el cliente continúa, se establece una nueva manera de trabajar que cuente con el sello indiscutible de nuestra entidad y que esté a la altura de las expectativas de nuestros clientes con un “Estilo ABANCA”. El segmento Micropymes, Comercios y Autónomos (MCA) en Galicia ha estrenado un modelo de relación para implantar unos hábitos en los contactos con los clientes que se ajuste a lo que cada uno de ellos espera, esencial para el éxito comercial y para lograr las metas de negocio.

En esta nueva experiencia de marca se ha partido de nuestros valores corporativos para definir beneficios de los clientes de ABANCA en sus interacciones con el banco.



- Calidad
- Experiencia de cliente**
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Una nueva herramienta oír al cliente: ABANCA ESCUCHA

Nuestro banco da un paso más en nuestra vocación de excelencia en la gestión de la experiencia de cliente a través de ABANCA Escucha. Se trata de una herramienta que nos permite tanto medir de una manera más ajustada la experiencia de nuestros clientes, como contar con información más detallada y en tiempo real de la evolución de nuestras oficinas.

La primera gran novedad del proyecto viene determinada por el momento en que medimos la experiencia de nuestros clientes. ABANCA Escucha recoge las impresiones de nuestros clientes o bien tras la contratación de un producto, o bien para hacer un seguimiento tras algún contacto con el banco a través de cualquier canal. Otro de los cambios que introduce este nuevo modelo tiene que ver con la vía a través de la que llega la

invitación en la encuesta, que ahora puede ser por correo electrónico, pop-up en la aplicación de banca móvil o llamada telefónica.

La información se obtiene en tiempo real de forma instantánea y desagregada, elementos fundamentales para conocer cómo lo estamos haciendo en momentos críticos como la contratación de una tarjeta de crédito o el alta de un nuevo cliente, entre otros. En definitiva, queremos que cada interacción sea un momento en el que mejorar su satisfacción con nosotros y continuar construyendo una relación a largo plazo.

Pero ABANCA Escucha va un paso más allá en nuestra vocación clientecéntrica, ya que procesa la información y la presenta en forma de tres índices y genera felicitaciones y avisos de descontento que nos permiten gestionar a los clientes que expresan alguna insatisfacción de forma inmediata.



- Calidad
- Experiencia de cliente**
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova

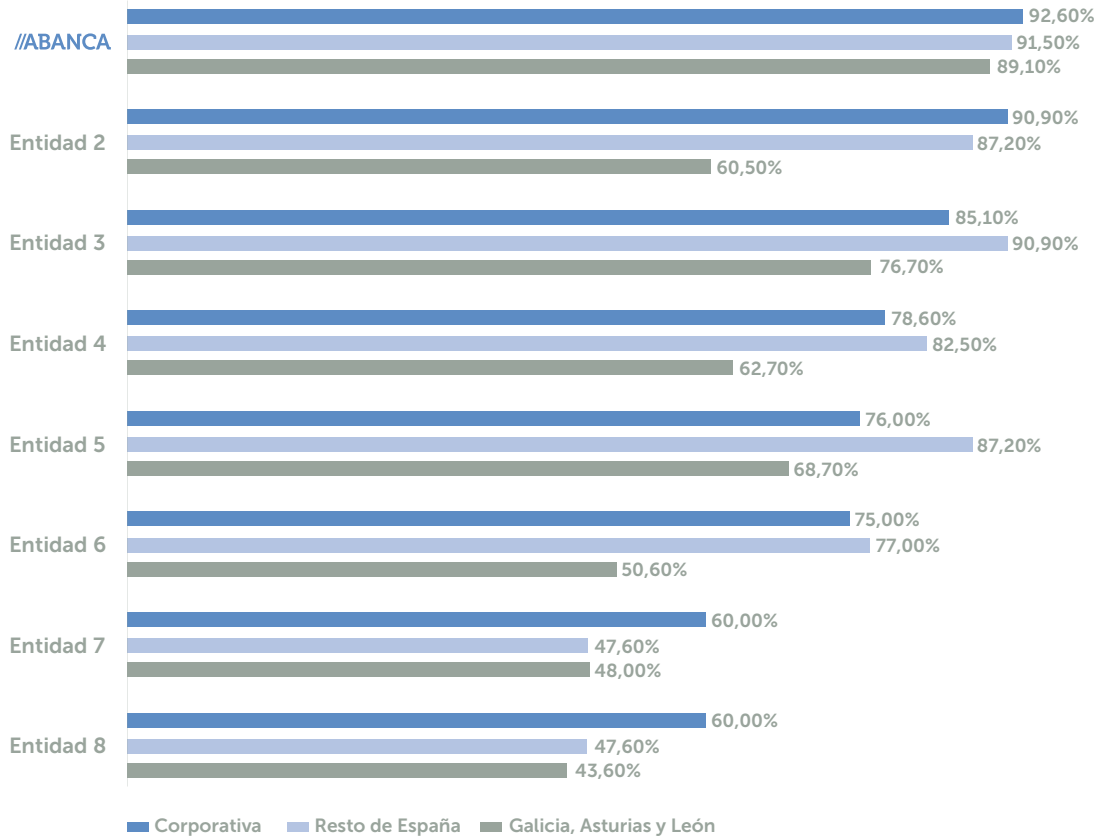
1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

Líderes en fidelidad entre las empresas

El último informe de la consultora MDK que estudia la opinión de nuestros clientes sobre ABANCA y la competencia, revela una mejora de todos los índices respecto a la anterior me-

dicción y amplía la distancia con nuestros competidores en satisfacción global, recomendación e intención de continuar, lo que consolida la condición de entidad líder entre las empresas tanto de Galicia, Asturias y León, como del resto de España y de banca Corporativa.

Índice de fidelidad empresas



- Calidad
- Experiencia de cliente**
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

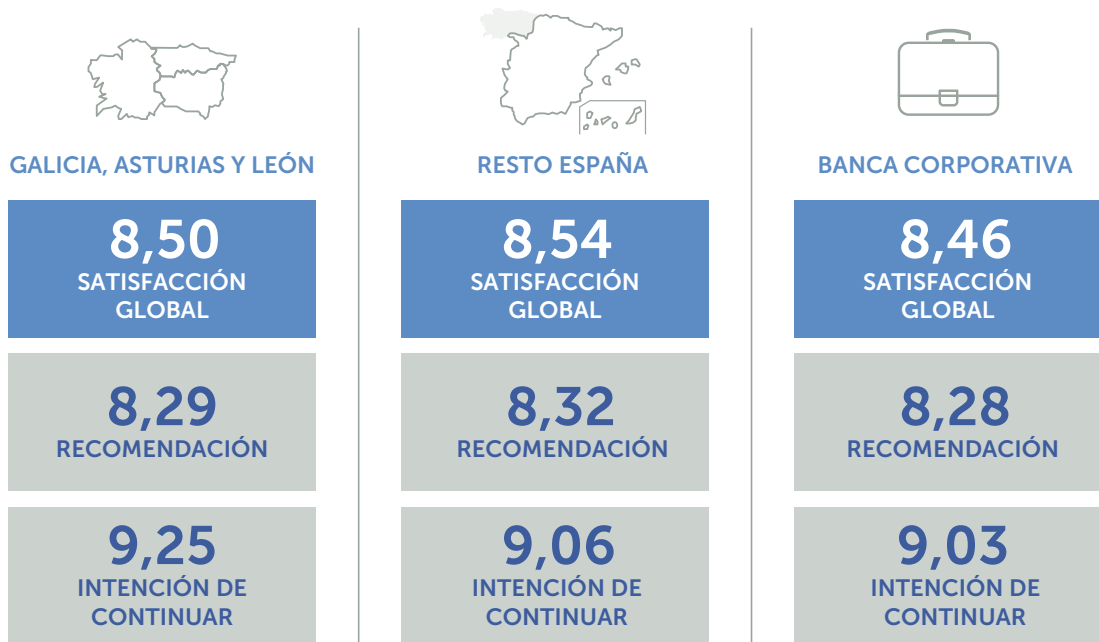
ABANCA no solo repite como líder en Galicia, Asturias y León en el índice de fidelidad, sino que amplía su hegemonía. Ahora la distancia con la que aventaja al competidor mejor posicionado se amplía hasta los doce puntos porcentuales, en un escenario casi generalizado de empeoramiento de las valoraciones. ABANCA también reedita la primera posición del índice que mide la intención de continuar y nuevamente incrementa la brecha con la segunda entidad.



En este informe de MDK, ABANCA alcanza en Galicia, Asturias y León por primera vez la mejor valoración respecto a la competencia

tanto en satisfacción global, como en recomendación. Dos importantes variables que ponen de manifiesto la tendencia positiva que está experimentando nuestra entidad en el campo de la satisfacción del cliente.

Satisfacción con ABANCA en empresas



Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

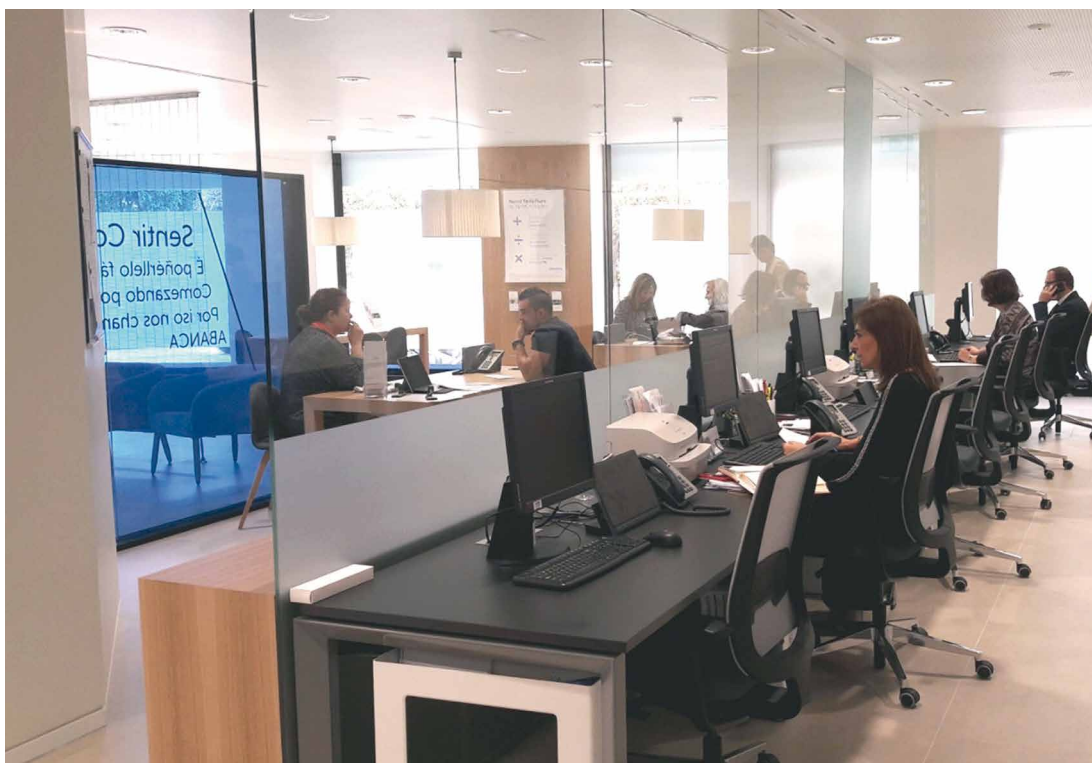
1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

Hipoteca Mari Carmen

Los resultados del estudio, realizado entre el 25 de enero y el 30 de julio de 2017 mediante encuestas a clientes que han contratado la hipoteca Mari Carmen, constatan un magnífico nivel de recomendación del cliente durante este proceso tan relevante. El 68% de estos clientes son prescriptores del banco, puntuando a la entidad con una nota de sobresaliente (9 o 10 puntos). Este nivel de recomendación permite situar en 60 el Índice de Prescripción Neta (IPN), que equivale a la diferen-

cia entre el porcentaje de prescriptores y detractores, con un incremento de dos puntos en el último año.

La encuesta refleja una nueva mejora de la satisfacción del cliente con la oficina durante la operación de formalización de la hipoteca, una percepción que ya se situaba en niveles de excelencia. Por tanto, seguimos mejorando unos datos ya de por sí muy buenos en satisfacción con la oficina de los clientes que han contratado la hipoteca, alcanzando un ISN (Índice de Satisfacción Neta) de 85.



Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Banca Móvil, rápida, sencilla y segura

La última encuesta realizada por el equipo de Experiencia Cliente sobre nuestra banca móvil ha dado como resultado que la principal fortaleza de nuestra aplicación es la facilidad para realizar operaciones, valorada con 83 puntos.

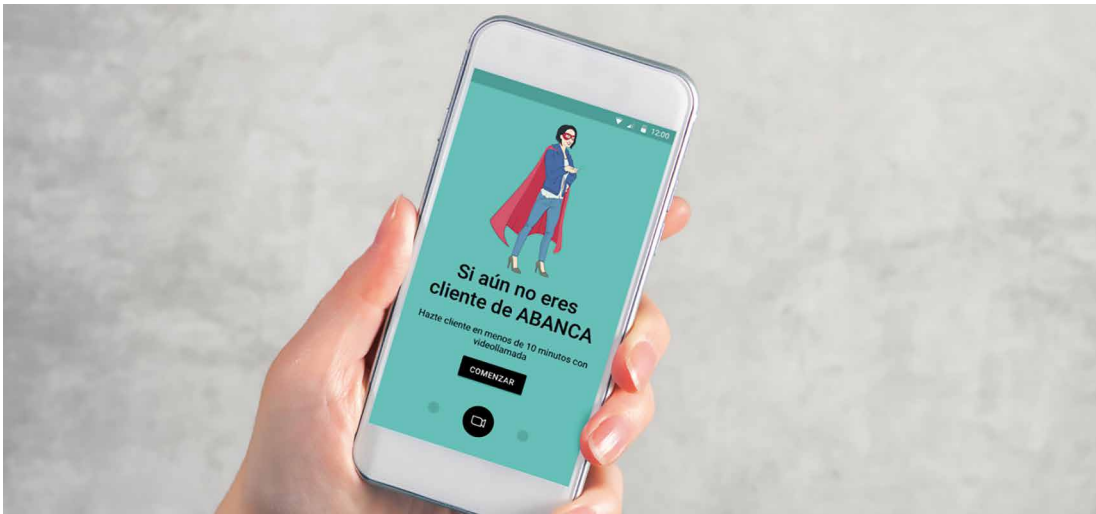
El resto de atributos que se valoran en una aplicación, rapidez, sencillez y seguridad son valorados por encima de 70 por nuestros clientes. Los menos valorados son la ayuda disponible y la variedad de operaciones.

El 83% de los encuestados no tuvieron problemas para descargarse la aplicación e indican que el proceso de instalación fue sencillo e intuitivo. El 13% asegura que se sintió acompañado por su oficina para descargar la banca móvil.

Otro dato significativo del informe es que el 63% de los clientes ya son prescriptores de nuestra banca móvil y el índice de recomendación del servicio sigue subiendo, llegando en junio a los 56 puntos, 4 más que desde marzo.

El índice de satisfacción neta alcanzó en junio un valor de 73, un punto más con respecto al primer trimestre de 2017. Las funcionalidades más complejas como fondos, valores y planes de pensiones aumentaron también la satisfacción del cliente en más de 10 puntos.

Además, según la encuesta, el comportamiento de nuestros clientes en el uso de la banca móvil también está cambiando y cada vez son más los que la usan para operar y no solo para hacer consultas. De hecho, solo el 9% utiliza la aplicación única y exclusivamente para consultar movimientos.



Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

OMNICALIDAD

103-2, 103-3

Nuevo modelo de oficina

Dentro de la estrategia de responder con soluciones sencillas e innovadoras a las necesidades del cliente en 2015 ABANCA puso en marcha la apertura en horario de tarde de 40 oficinas, la implantación de unos nuevos protocolos de atención al cliente y el diseño de una nueva sistemática comercial para que el cliente reciba una mejor y más cercana atención.

En 2016 se puso en marcha un nuevo modelo de oficina (NMO) totalmente transparente, abierto y sin barreras que cuenta con dos áreas: la transaccional y el área de asesoramiento, separadas por un muro azul de cristal transparente que separa ambos mundos sin estar separados.

La gran novedad de este nuevo modelo es el pool de trabajo donde están los compa-

ñeros de la oficina haciendo su labor comercial. Se trata de una zona acristalada y transparente. Desde esos puestos se puede ver toda la oficina. Todos los puestos de esta zona están equipados tecnológicamente con unas tabletas Microsoft Surface Pro 3. Además, desde el punto de vista tecnológico, la oficina está equipada con los dispositivos más modernos e innovadores: cajeros *full equip* en los que se puede hacer tratamiento de recibos y gestión de monedas, Wifi gratis para los clientes y teléfonos con manos libres.

En relación con el mobiliario, se han elegido materiales que cumplieren los máximos requerimientos de calidad. Asimismo, se ha optado por un modelo de climatización más eficiente.

En el año 2017 un total de 102 oficinas han sido reformadas para adaptarlas al formato NMO, por lo que al cierre del ejercicio 2017 el total de oficinas en este formato ascendió a 128 oficinas.

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad**
- Especialización
- ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

ABANCA digital

FS13

La estrategia digital de ABANCA registró en 2017 un notable crecimiento en todos sus indicadores, destacando el aumento en un 74% del número de contratos procedentes de canales digitales (web, redes sociales, bancas electrónicas de particulares y empresas, banca móvil y *contact center*). Por su parte, el número de *leads*, término utilizado para aquellos usuarios que proporcionan sus datos interesándose por alguno de nuestros productos, se incrementó en un 65%.

A lo largo del ejercicio 2017 más de 55.000 productos de ABANCA fueron contratados a través de la actividad *online* del banco. Además, atendimos más de 20.000 consultas y dudas, ofrecimos nuestros productos a cerca de 5,5 millones de personas en toda España y registramos 21 millones de visitas a nuestra web gracias a la labor coordinada de las áreas de Marketing-Estrategia Online y Banca Digital.

El 20% de las hipotecas y préstamos de consumo formalizados por ABANCA durante el año han tenido un origen digital. Es decir, el cliente bien contrató su producto 100% *online*, bien se generó un contacto/oportunidad potencial desde nuestros canales digitales hacia la red que finalmente tuvo como resultado la contratación del producto.

El impulso a la estrategia digital ha permitido a ABANCA aumentar en un 15% el número

de clientes que usan los canales digitales, con especial protagonismo de la banca móvil (en este servicio el incremento ha sido del 30%) para realizar todo tipo de transacciones y gestionar y contratar productos a través de la web y el teléfono.

+15%

Clientes conectados a canales digitales

Esta estrategia forma parte del proyecto ABANCA Digital, un conjunto de iniciativas orientadas a facilitar a los clientes un servicio innovador, una óptima experiencia omnicanal con procesos ágiles y altos niveles de calidad y con la posibilidad de contratar productos y servicios sin necesidad de acudir a la oficina. El objetivo es que el cliente pueda elegir y realice sus operaciones y contrataciones en el canal que prefiera, sea digital o presencial.

En 2017 hemos crecido

36%

en operaciones realizadas en canales digitales

El principal producto de ABANCA Digital es la 'Cuenta Clara', un producto innovador que consiste en dos cuentas conectadas: una para operar y hacer gestiones y otra a plazo, remunerada, para que los clientes ahorren.

Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

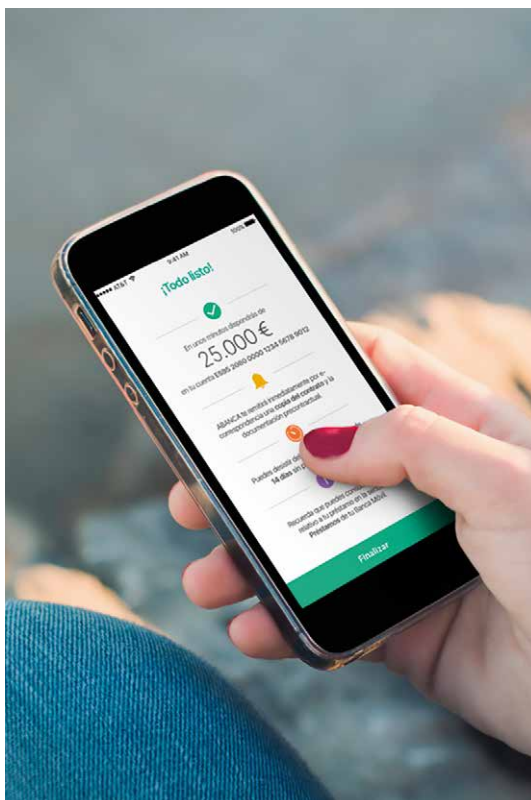
- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. PRESENTACIÓN 2. GOB. CORPORATIVO 3. MODELO DE NEGOCIO 4. CLIENTECÉNTRICOS | <ol style="list-style-type: none"> 5. NUESTRO EQUIPO 6. NUESTROS COMPROMISOS 7. GESTIÓN DEL RIESGO 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 9. ANEXOS |
|--|--|

El producto permite ahorrar sin tener que preocuparse de nada porque todos los días 15 de cada mes se traspasará automáticamente a la cuenta a plazo lo que exceda de 3.000 euros en la cuenta a la vista. Además, si el cliente se queda sin dinero en la cuenta de ahorro, se transfiere también automáticamente en sentido inverso, para que nunca se quede en números rojos.

El producto incorpora, como principales novedades, la gratuidad de la cuenta corriente (sin comisión de mantenimiento ni

administración), una tarjeta de débito NX con su amplia gama de beneficios para cada titular (o VISA Electrón para los mayores de 35 años), y una tarjeta de crédito Visa Tú, así como transferencias *online* e ingreso de cheques, también gratuitos. Es un producto exclusivamente digital que se puede contratar a través la web www.abanca.com y también a través de la *app* de ABANCA y por teléfono.

El proceso de contratación sigue siendo innovador en el mercado, ya que en cinco minutos el usuario puede contratar sin tener que desplazarse ni utilizar los servicios de un mensajero o correo postal. Un proceso completamente digital desde el teléfono, ordenador, tableta o móvil.



Banca Móvil

FS14

La aplicación de banca móvil de ABANCA se encuentra entre las mejor valoradas por los usuarios de aplicaciones de entidades financieras, según la opinión imparcial de miles de clientes que han descargado la *app* y han dejado su valoración en las tiendas de aplicaciones oficiales de los terminales Android e IOS.

> En la página oficial de descargas de los terminales Android, Google Play, se registran más de 27.000 valoraciones a la banca móvil de ABANCA. Un volumen de calificaciones que dan como resultado una media de 4,4 en una escala de cinco puntos. Además, casi el 90% de

Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
Experiencia de cliente	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
Omnicanalidad	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
Especialización	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
ABANCA Innova		9. ANEXOS

los usuarios que han calificado la *app* le otorgan al menos cuatro estrellas y cerca del 60% no dudan en evaluar con la máxima puntuación.

- > En la tienda de aplicaciones App Store, de uso exclusivo para dispositivos Apple, se repite el mismo patrón. En este caso, más de 20.400 usuarios han puntuado la banca móvil con una media de 4,5 estrellas en una escala de cinco.

Estos datos revelan que la Banca Móvil de ABANCA está entre las mejor valoradas de España según la puntuación media que manifiestan los usuarios de los dos sistemas operativos mayoritarios en el país. La banca móvil de ABANCA, que se ha desarrollado de manera íntegra en Galicia, es una aplicación gratuita y que permite a los clientes de la entidad realizar múltiples operaciones en cualquier lugar y a cualquier hora.

Los continuos desarrollos implementados en la aplicación han impulsado un incremento superior al 30% del uso de este canal por parte de los clientes de ABANCA, llegando a los 695.000 usuarios únicos en el caso de la banca electrónica.

En diciembre de 2017, el 37% de los clientes particulares activos de ABANCA menores de 70 años utilizaron la aplicación de Banca Móvil.

Entre las principales novedades que se han puesto a disposición de los usuarios de la *app* de ABANCA en 2017 destacan:

- Incorporación de las novedades del iPhone X: identificación facial y consulta de saldo con Siri

La última versión de 2017 de la aplicación para los terminales de Apple trajo como principal novedad la compatibilidad con la novedosa identificación facial Face ID, que permite un acceso más ágil, pero también más seguro y fiable respecto a sistemas anteriores.

La *app* también se ha rediseñado para el iPhone X y ofrece total integración con la pantalla de este *smartphone*, mayor que otros modelos y con una franja identificable en la parte superior.

La *app* también indexa las operaciones favoritas y permite su búsqueda de una manera sencilla, de forma que aquellas operaciones que hemos guardado o que utilizamos de manera recurrente cuentan con un modo de acceso más directo y ágil, tras una búsqueda a través de Spotlight.

Una vez desbloqueado el terminal, ahora Siri también es capaz de darnos el saldo de nuestras cuentas sin acceder a la banca móvil, utilizando exclusivamente la voz.

- Contratación de préstamos inmediatos:

En el mes de marzo se lanzó una actualización de la *app* de banca móvil a través de la cual los clientes con préstamos inme-

Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

Lanzamiento de Préstamos inmediatos



Préstamos preconcedidos pueden formalizar la contratación íntegramente desde el móvil y con abono instantáneo del importe contratado en la cuenta que se seleccione. El cliente configura según sus necesidades el importe demandado, así como el número de cuotas y el plazo en que desea devolver la cantidad solicitada.

- Recuperación del PIN de acceso a banca electrónica:

Nuestros clientes también pueden recuperar su PIN de acceso a la banca electrónica en caso de pérdida desde la propia aplicación de banca móvil. Esto es posible si el cliente pulsa en "No puedo acceder", en la pantalla principal. Para garantizar la seguridad y la sencillez de la operación, debe conocer el usuario o número de tarjeta de coordenadas y tener a mano el teléfono móvil con el que se ha registrado y una

tarjeta de crédito o débito de la que sea titular. En pocos segundos y tras introducir los datos necesarios, verá restablecido el acceso a sus servicios a distancia.

- Pago de impuestos locales del Concello de Lugo:

Esta nueva aplicación móvil tiene como objetivo facilitar a los lucenses el pago de impuestos locales a través de *smartphones* o *tablets*, sin coste adicional, ni para el Concello ni para ellos. Se trata de una aplicación informática que permite a los contribuyentes el pago de recibos, para lo cual solamente será necesario tener descargada esta aplicación y disponer de una tarjeta de débito o crédito.

El pago de recibos se realiza en dos cómodos pasos, primero se elige cómo se introducen los datos del recibo (haciendo una

Lanzamiento de Pago de impuestos locales del Concello de Lugo



- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad**
- Especialización
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

foto con la cámara del móvil o tableta al código de barras, introduciendo los números del código de barras o escribiendo los datos del recibo) y, a continuación, hay que teclear los datos de la tarjeta para efectuar el pago. Para agilizar la introducción de datos, tanto de la tarjeta como del recibo, la herramienta permite añadirlos haciéndoles una foto con la cámara del dispositivo. La aplicación cuenta, además, con un asistente que ayuda al usuario a formalizar el pago de recibos guiándolo en todo el proceso.

Lugo es el segundo Concello que va a disponer de esta aplicación, tras el de A Coruña y la cuarta institución, tras las Diputaciones de A Coruña y Ourense y la entidad local coruñesa.

• Servicio de avisos:

El cliente puede estar totalmente al día de cualquier novedad que tenga que ver los productos contratados en ABANCA gracias al servicio de avisos. Una opción elegida ya por más de 120.000 clientes que nos permite comunicarles en tiempo real, a través de mensajes al móvil o de emails, cuándo se ingresa su nómina, las últimas compras con sus tarjetas o los recibos que no han podido ser cargados por falta de saldo, entre otros.

Los avisos por SMS o email son un servicio completamente gratuito para todos los clientes que configuren estas notifica-

ciones a su correo electrónico. Tampoco deberán abonar nada aquéllos que opten por los mensajes al móvil, siempre y cuando sean Nivel Premium del Programa Cero Comisiones (en caso de que no estén dentro de este nivel, el coste es de 0,50 euros mensuales, independientemente del número de mensajes recibidos en su móvil).

Además de la inmediatez, el punto fuerte de este servicio radica en que se adapta a las necesidades de cada cliente. Y es que es cada usuario el que decide sobre qué avisos quiere recibir e incluso la franja horaria en la que prefiere que le remitamos las comunicaciones. Unas posibilidades de configuración que también permiten a nuestros clientes detectar con mayor velocidad operaciones susceptibles de ser fraudulentas y actuar a tiempo.

ABANCA remite mensualmente a los clientes más de 700.000 avisos, la mitad de ellos por SMS.

Servicio de avisos por SMS o email



Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. PRESENTACIÓN 2. GOB. CORPORATIVO 3. MODELO DE NEGOCIO 4. CLIENTECÉNTRICOS | <ol style="list-style-type: none"> 5. NUESTRO EQUIPO 6. NUESTROS COMPROMISOS 7. GESTIÓN DEL RIESGO 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 9. ANEXOS |
|--|--|

La comunicación por excelencia entre los usuarios es el aviso por compras con sus tarjetas. En el mes de diciembre se recibieron más de 700.000 avisos de esta categoría, de los cuales el 49% fueron al móvil. Los avisos por abono de nómina o pensión (con más de 117.000 notificaciones, más de 73.000 al móvil y cerca de 44.000 al correo) y los abonos de transferencias nacionales (con cerca de 72.000 comunicaciones, casi 21.000 al móvil y más de 51.000 al correo) copan los siguientes puestos en esta clasificación, que también se completa con los 16.000 avisos por recibos devueltos (aproximadamente 5.000 al móvil y 11.000 al correo). Con menor frecuencia encontramos los avisos por saldo rojo en la cuenta, domiciliaciones no cargadas (recibos B2B), devoluciones de impuestos, operaciones de valores u órdenes de transferencia al extranjero.

- Contratación de tarjetas de crédito, valores y fondos:

Con este desarrollo, los clientes pueden contratar de manera cómoda e inmediata una tarjeta de crédito, en tan sólo cuatro pasos y sin aportar ningún tipo de documentación adicional. El producto que se ofrece desde la banca móvil, aunque también desde la banca electrónica particulares y la banca telefónica, es la Visa Tú. Durante la tramitación, el cliente tendrá la opción de reducir el límite de la tarjeta, así como vincular un seguro de protección integral de pagos. La *app* también ofrecerá la posi-

bilidad de traspasar en el mismo momento dinero desde la nueva tarjeta a la cuenta.

Las novedades llegaron también a la gestión de los valores y fondos de inversión que, desde el mes de agosto, están enlazados en la *app*, aprovechando la puesta en funcionamiento del nuevo Bróker Online. Nuestros clientes pueden consultar sus posiciones, contratar valores y fondos, emitir órdenes o consultar los nuevos contratos de fondos y justificantes de órdenes de valores de manera nativa desde la banca móvil.

- La posibilidad de hacerse cliente a través de una videollamada:

El proceso para hacerse cliente es muy sencillo,

- a) el usuario tiene que descargar la aplicación de banca móvil de ABANCA en la tienda de aplicaciones App Store o Android Play.

Nuevo cliente a través de videollamada



- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad**
- Especialización
- ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

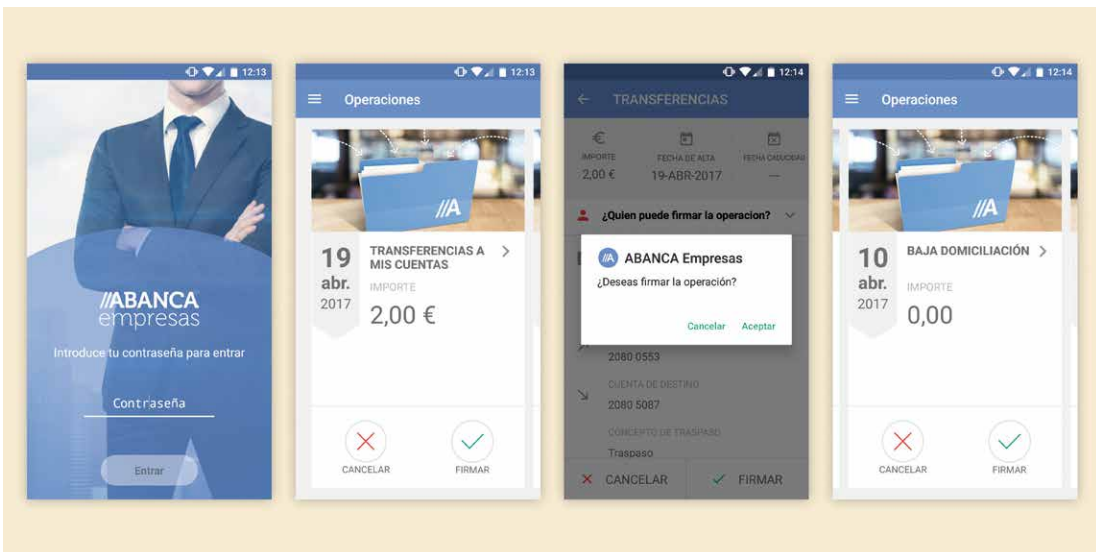
- b) seleccionar la opción 'No soy cliente'.
- c) el software le solicitará una fotografía de su DNI o NIE para extraer los datos de forma automática y comprobar que son correctos.
- d) después le pedirá la información económica y personal que exige la normativa (ingresos, situación laboral...)
- e) y, por último, se conectará por videollamada con personal de ABANCA para finalizar la contratación.

El desarrollo de la herramienta ha sido realizado por el equipo de Tecnología de ABANCA, lo que permite ofrecer una mejor experiencia de usuario. Todos los recursos del dispositivo se optimizan para ofrecer la mejor calidad de imagen y audio en cada circunstancia. Además, el cliente puede seleccionar el mejor momento para realizar la videollamada y esto solo es posible con un desarrollo tecnológico de este tipo.

El proceso es totalmente seguro y hay una doble validación de la identidad del cliente, primero comprobando la autenticidad del documento escaneado; y, después, en la videollamada, con un indicador de similitud biométrica entre la imagen del cliente (obtenida en la videollamada) y la foto de su DNI.

• ABANCA Firma Empresas:

Los apoderados en cuentas de personas jurídicas y clientes que realizan operaciones que requieren varias firmas disponen, desde el mes de mayo, de una nueva aplicación para terminales móviles que les permite simplificar la firma de operacio-



Calidad	}
Experiencia de cliente	
Omnicanalidad	
Especialización	
ABANCA Innova	

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

nes. Una funcionalidad demandada por nuestros clientes, que responde a nuestra estrategia de impulso a los canales a distancia y que a lo largo de esta semana estará disponible para smartphones equipados con Android e iOS, respectivamente.

Este desarrollo permite a los apoderados dar luz verde a operaciones generadas previamente en la versión del servicio para ordenador y que requieren su autorización. Una gestión que ahora pueden hacer cómodamente desde su móvil en cualquier lugar y a cualquier hora.

- Envío de dinero de móvil a cajero a través de voz:

Los clientes de ABANCA fueron los primeros de una entidad financiera española en poder realizar, empleando únicamente comandos de voz, operaciones de envío

Servicio de envío de dinero desde móvil a cajero por voz



de dinero en efectivo desde un teléfono móvil para su retirada por el destinatario en un cajero automático.

ABANCA Cash, nuestro servicio que permite este tipo de envíos de dinero, incorporó en el mes de junio la opción de operar a través de comandos de voz con el asistente Siri de Apple, presente en los dispositivos iPhone.

Esta innovación refuerza la funcionalidad de nuestra *app* de banca móvil a través de la cual los usuarios realizan cada mes más de 31.000 envíos de dinero mediante ABANCA Cash.

Banca Electrónica

ABANCA ha continuado optimizando y evolucionando los servicios de Banca Electrónica, tanto para particulares como para empresas, incorporando en los mismos nuevas opciones como la posibilidad de enviar transferencias financiadas en operaciones de comercio exterior, programar transferencias aun sin tener saldo o la administración de todas las tarjetas de la empresa por parte de sus administradores.

De la misma forma y de manera permanente, la entidad realiza una constante revisión y mejora de las ayudas disponibles en sus canales digitales para facilitar su uso y ofrecer a sus clientes la mejor experiencia omnicanal.

Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

Medios de pago

102-7

A lo largo de 2017, ABANCA continuó la implantación de los cajeros automáticos de última generación, *full equip*, incrementando sus funcionalidades para dar respuesta a las demandas trasladadas por nuestros clientes y oficinas.

Los dispositivos *full equip*, con los que están equipadas el 60% de nuestras oficinas minoristas, permiten además de la realización de

disposiciones de efectivo con devolución de monedas, el pago múltiple de recibos y los ingresos de importes exactos y devolución de cambio con la tarjeta Solo Ingresos. A estas funcionalidades, en 2017, se sumó la implantación del funcionamiento con tarjetas *contactless* y el reciclaje.

Gracias a las mejoras implementadas, el parque de cajeros de ABANCA se ha posicionado al nivel de las mejores prácticas del mercado y entre los que ofrecen al cliente mayor número de funcionalidades.

	2016	2017
Número de cajeros	1.058	1.066
Número de operaciones en cajeros	59.088.415	60.448.791
Número de tarjetas financieras emitidas	1.406.927	1.617.576
Crédito:	399.216	441.879
Débito:	948.613	1.082.079
Prepago:	59.098	93.618
Facturación (cajeros + comercios)	5.499.988.254	6.198.603.183
Número de tarjetas monedero	1.375.499	1.500.573
Número de TPV	37.123	40.634
Número de operaciones	74.051.717	89.314.058
Importe de las operaciones	1.842.297.316	2.312.734.527
Cuota de mercado en Galicia	32,7%	33,4%

Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Inova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

Las principales novedades en el ámbito de los medios de pago, en 2017, han sido:

- Incorporación del pago de divisa en la operatoria de TPVs

Los TPVs de ABANCA incorporaron una nueva funcionalidad que permite a nuestros clientes prestar un mejor servicio a sus compradores, abaratando al mismo tiempo sus costes operativos.

Este servicio se conoce como Conversión Dinámica de Divisa DCC (por sus siglas en inglés: *Dynamic Currency Conversion*) y está habilitada automáticamente en todos los TPVs de ABANCA.

Cada vez que una tarjeta denominada en una moneda diferente al euro opera en un TPV de ABANCA, este emitirá automáticamente una boleta en la que ofrece el

cobro en euros o en la divisa de la tarjeta. El comerciante debe entregar esta boleta al comprador, indicándole que si elige la opción en su divisa, se garantiza el importe que se le cargará en su cuenta; y si elige realizar la operación en euros, se aplicará el cambio que corresponda al día en que se presente la operación, además de que su entidad podría aplicarle alguna comisión de cambio de divisa, por lo que no se puede concretar el importe que se le cargará en el momento de realizar la operación.

En el propio TPV el comerciante selecciona la opción escogida por el comprador finalizándose la operación en función de esa selección (euros o la divisa de la tarjeta).

Sea cual sea la elección, el comerciante recibe el abono de la operación en euros, abonada en su cuenta con el resto de operaciones que haya realizado durante el día.



- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad**
- Especialización
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Además, por las operaciones que se realicen en una divisa distinta del euro, el comerciante recibirá un abono del 1% del importe de la compra, sin limitación de importe. Por este motivo, el comerciante debe recomendar el pago en divisas, por la comodidad que aporta al comprador, y el beneficio que obtiene el comerciante.

La información de estas operaciones y el abono de la comisión se integra en los extractos actualmente vigentes, tanto en los que se generan con la operativa diaria, como los que contiene el resumen mensual de los abonos y cargos de TPV realizados en cuenta.

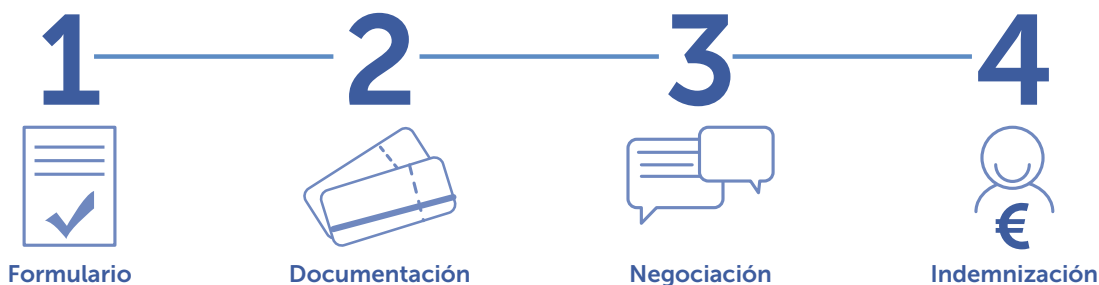
• Nuevo servicio AirRefund en las tarjetas VISA ABANCA

Todos los clientes de ABANCA que pagan sus billetes de avión con las tarjetas VISA de ABANCA se benefician del servicio AirRefund que ofrece VISA, una prestación diseñada para tramitar de una manera ágil y sencilla

las reclamaciones a las compañías aéreas por los imprevistos que puedan surgir durante un viaje en avión.

Para optar a este servicio, nuestros clientes deben cumplir exclusivamente el requisito de haber pagado sus billetes con una tarjeta VISA, de débito o crédito. En el caso de que su vuelo se retrase más de tres horas, se cancele o sufra overbooking, es posible que cumplan los requisitos que fija el Reglamento 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo y por el que se establecen indemnizaciones que oscilan entre los 250 y los 600 euros.

AirRefund se encarga de reclamar esta compensación de manera ágil. Para acceder al servicio nuestros clientes simplemente deberán rellenar un formulario en la página de AirRefund y aportar imágenes del billete o cualquier documentación solicitada por AirRefund. Tras estudiar el caso, AirRefund se encargará de toda la tramitación en nombre del cliente y sin necesidad de pagar nada por adelantado.



Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
Experiencia de cliente	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
Omnicanalidad	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
Especialización	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
ABANCA Innova		9. ANEXOS

El coste del servicio asciende al 30% de la indemnización. Nuestros clientes se beneficiarán de un descuento, reduciendo este coste al 20% en el caso de tarjetas VISA Oro o VISA Platinum y al 25% para el resto de plásticos VISA. Este importe sólo se cobrará si AirRefund obtiene alguna compensación.

- Tarjeta 'Benvida'

ABANCA alcanzó un acuerdo de colaboración con la Xunta de Galicia para la emisión de la tarjeta "Benvida", a través de la cual se concede una ayuda económica a las familias con hijas e hijos nacidos en el año. ABANCA es la única entidad emisora de estas tarjetas, gestionando tanto su emisión como los procedimientos técnicos y operativos.

La tarjeta Benvida es una tarjeta VISA prepago con la que los padres y madres pueden abonar sus compras de una manera cómoda y sencilla en los establecimientos comerciales contemplados en el programa. El importe total de la ayuda es de 1.200 € anuales, a razón de 100 €/mes que ABANCA, por orden de la Xunta, recargará mensualmente durante el primer año de vida del niño/a.

Esta tarjeta puede ser solicitada por cualquier persona física residente en Galicia con hijas/hijos nacidos o que hayan sido adoptados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017, siempre cumpliendo

los requisitos de renta de la unidad familiar establecidos en la norma. El plazo para la presentación de solicitudes es de dos meses desde el día siguiente al nacimiento del niño. La tramitación y resolución de las solicitudes se gestiona directamente a través de la Xunta de Galicia.

El titular de todas las tarjetas será Dirección Xeral de Familia e Inclusión, estampándose en la tarjeta únicamente el nombre y apellidos del padre/madre del niño/a, ya que en aplicación de la Ley de Protección de Datos, ABANCA no puede tener datos personales de los usuarios de este servicio.

- Tarjeta Tú

La tarjeta VISA Tú, un medio de pago único en el mercado por su polivalencia, flexibilidad, y alta funcionalidad a través de la aplicación de banca móvil del banco.

La Visa Tú se ha consolidado en 2017 como la tarjeta de crédito de referencia en ABANCA, siendo el producto que ha copado casi dos de cada tres altas de tarjetas en el banco. Al tiempo que nos ha permitido mejorar nuestro posicionamiento en los negocios de financiación al consumo y medios de pago, segmentos estratégicos para el banco.

La Visa Tú fue la primera tarjeta de ABANCA capaz de transmitir a cada cliente la deci-

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad**
- Especialización
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

sión sobre cómo quiere afrontar el pago de cada compra. Su punto fuerte radica en que permite sintetizar en un único plástico tres modalidades de pago simultáneas: el habitual cargo a fin de mes sin coste, el aplazamiento a 3, 6, 9, 10 y 12 meses sin intereses y el pago con una cuota fija mensual.

Aunque todas las operaciones se generen por defecto con pago a fin de mes, es sencillo modificar la forma de pago de las compras desde la banca electrónica, la banca móvil o la oficina. Como novedad, estos cambios ya se pueden hacer hasta la fecha de cargo.

Además de sus atractivas posibilidades a la hora de financiar, la Visa Tú es completamente gratuita el primer año y bonificable a partir del segundo si la facturación anual en compras es superior a 3.000 euros o a través del Programa Cero Comisiones como cualquier otra tarjeta de crédito. Los titulares y beneficiarios de la tarjeta también disfrutarán de la dualidad de débito y crédito tanto en los ingresos como en las retiradas en cajeros y accederán a exclusivos seguros, así como al programa de beneficios "Privilegios EURO 6000".

• **ABANCA Pay**

El servicio de ABANCA Pay, nuestra aplicación de envío de dinero inmediato desde el móvil, incorporó la posibilidad de pagar en comercios. Una funcionalidad deman-

dada por nuestros clientes y que llegó a los clientes tras ser testada por los empleados y empleadas de la entidad.

Para utilizar este nuevo servicio los clientes deben contar con un móvil Android adaptado a la tecnología NFC, que permite el pago *contactless* en TPV compatibles.

Pagar en comercios con ABANCA Pay es totalmente gratuito, seguro y fácil. La *app* permite incorporar todas las tarjetas VISA y Mastercard de débito y crédito de la entidad, aunque para agilizar el funcionamiento solo una de ellas será la que se utilice de manera predeterminada (el cliente puede cambiar la tarjeta "favorita" y seleccionar otra antes de cada operación). Como novedad, se pueden dar de alta tarjetas que todavía no sean *contactless*.

De este modo, los clientes de ABANCA tienen todas sus tarjetas ABANCA en el móvil de manera automática, sin que tenga que introducirlas el cliente, ya que la *App* está asociada a su cuenta de banca electrónica. Y pueden pagar directamente con su *smartphone* en cualquier establecimiento comercial en el que se pueda utilizar una tarjeta de débito o crédito *contactless*.

Para pagar en los comercios, solo hay que desbloquear el móvil y acercarlo al TPV, si el pago supera los 20 euros se solicitará el tecleo del PIN que haya establecido el cliente. La seguridad de las transacciones está absolutamente garantizada y al ser

Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. PRESENTACIÓN 2. GOB. CORPORATIVO 3. MODELO DE NEGOCIO 4. CLIENTECÉNTRICOS | <ol style="list-style-type: none"> 5. NUESTRO EQUIPO 6. NUESTROS COMPROMISOS 7. GESTIÓN DEL RIESGO 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 9. ANEXOS |
|--|--|

una *app* propia de ABANCA no se ceden los datos a terceros.

También se incorpora la autenticación de los pagos con huella digital desde el móvil, de tal modo que el cliente valida con plena seguridad la operación desde origen en el propio dispositivo y para cualquier importe, sin requerirse en este caso el tecleo de PIN en el TPV.

Asimismo, ABANCA Pay ha incorporado también el servicio Masterpass, que permite pagar en comercios *online* con la misma *app*, y que supone un nuevo e innovador medio de pago para hacer compras en Internet a través del móvil, *tablet* u ordena-

dor. Masterpass es la solución de pagos digitales de Mastercard que simplifica la experiencia de compra a los consumidores.

Comprar con Masterpass es muy sencillo. Si el comercio dispone de Masterpass, el cliente lo debe seleccionar en el momento de realizar el pago y ABANCA como entidad. Inmediatamente recibirá una notificación en el móvil que le permitirá aceptar el pago con un solo clic.

Otra de las novedades incluidas en 2017 en ABANCA Pay es la posibilidad de crear tarjetas virtuales para comprar por internet, operativa que también está disponible en la *app* de Banca Móvil.



- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad**
- Especialización
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

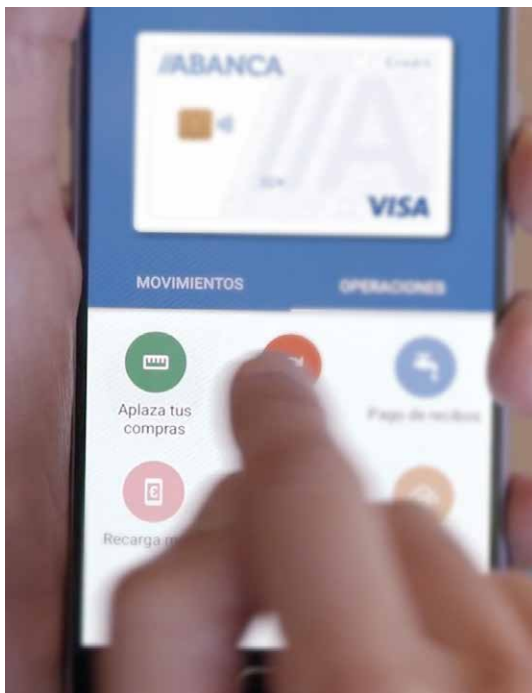
• **APPlázame**

El servicio 'Applázame' permite a nuestros clientes gestionar desde la banca móvil el aplazamiento de cada una de las compras realizadas con tarjetas de crédito Visa o MasterCard.

Gracias a este servicio, lanzado a finales del año 2016, los clientes del banco pueden financiar sus gastos de 3 a 36 meses al instante, en un solo clic, desde el móvil con una tarifa muy competitiva, sin que sean necesarios ningún trámite ni documentación o autorización previa por parte de la entidad.

El funcionamiento de 'Applázame' es muy sencillo y rápido: el cliente selecciona desde la banca móvil la compra –o compras– realizada con su tarjeta de crédito que desea aplazar, cuyo importe deberá ser superior a 75 euros. A continuación, elige el número de plazos que más le conviene y confirma la financiación al instante. Las restantes operaciones de la tarjeta seguirán liquidándose con la forma de pago habitual.

Esta innovación proporciona una mejor experiencia de usuario frente al resto de canales, en un contexto de inmediatez. Con 'Applázame', el cliente tiene la posibilidad de financiar en el momento de la compra o a posteriori únicamente con el móvil, sin tener que llevar a mano la tarjeta de coordenadas o cualquier otro elemento de identificación, y con la seguridad que aporta la banca móvil de ABANCA.



Servicio de venta de entradas

En el año 2017, la plataforma de venta de entradas de ABANCA ha comercializado un total de 17.832 espectáculos (excluidas las sesiones de cine).

El portal se mantiene, frente a otros operadores con presencia en Galicia, como la plataforma que cuenta con la mayor oferta de espectáculos para eventos de España y Portugal, con una amplia variedad temática.

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad**
- Especialización
- ABANCA Inova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

A través de este canal pueden adquirirse tickets para conciertos, festivales, música clásica, teatros, museos, cine y centros de ocio como el Parque de Atracciones de Madrid, Parque Warner, Zoo Madrid, o Zoo Barcelona; así como para Fórmula 1, Moto GP y distintos deportes, entre otros eventos. Además, es el único portal gallego de ventas de entradas que comercializa entradas de fútbol y de salas comerciales de cine de la práctica totalidad de las poblaciones gallegas.

La web ha recibido en el año 2017, un volumen de 980.251 visitas a sus distintas páginas, con un elevado índice de nuevos visitantes, al haber superado los 151.861 usuarios. La plataforma cuenta con un excelente posicionamiento en buscadores de Google y es objeto de una activa labor promocional en redes sociales, en especial en Facebook, donde cuenta con 7.513 fans, con una media mensual de 59.942 visualizaciones y un alcance mensual medio de 23.383 usuarios.

Es de destacar en el año 2017, el importante incremento de ventas de entradas de fútbol, con un crecimiento superior al 18% respecto al año anterior.

El servicio de venta de entradas de ABANCA se caracteriza por su flexibilidad en la estructura de comisiones, puesto que se adapta a las necesidades particulares de cada promo-



Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
Experiencia de cliente	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
Omnicanalidad	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
Especialización	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
ABANCA Innova		9. ANEXOS

tor, ofreciéndole soluciones para las ventas *online* y en las taquillas de los recintos. De igual manera, facilita a la red comercial la fidelización de clientes y captación de nuevos, proporcionándoles potenciales posibilidades de negocio.

Redes sociales

Durante el año 2017 ABANCA continuó apostando por el diálogo a través de sus perfiles sociales. Prueba de ello es el incremento experimentado por su comunidad de seguidores, a la que se sumaron casi 20 mil nuevos usuarios entre enero y diciembre. Esta cifra supone un crecimiento del 39% y ha permitido al banco alcanzar los 64.386 seguidores en sus perfiles de Facebook, Twitter y LinkedIn.

A través de la actividad generada en estos tres medios sociales y su canal de YouTube, ABANCA avanza en su compromiso de comunicación y transparencia, estableciendo canales basados en el diálogo permanente con la sociedad y el entorno. ABANCA escucha y responde a sus clientes, aporta información de interés y atiende las diferentes necesidades que presentan sus usuarios, ofreciendo un servicio con elevado valor añadido.





Entre los contenidos publicados en 2017 destacan aquellos relacionados con la actividad desarrollada por el banco en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa y Obra Social. También ocupan un lugar relevante las

publicaciones relativas a los productos y servicios que ofrece la entidad y a eventos de diversa índole que patrocina, así como otras actividades que buscan dinamizar la comunidad como las promociones y concursos, siempre alineadas con los valores de la entidad.

En el mes de julio el banco retransmitió en directo por *streaming* desde su perfil de Facebook la segunda edición de 'Palabras para Galicia', que en esta ocasión, bajo el título '300 años en sintonía', tuvo como protagonista al director de orquesta Gustavo Dudamel. El reconocido maestro dirigió en un memorable concierto en la Plaza del Obradoiro a la Orquesta Sinfónica de Galicia y el Orfeón Donostiarra en la interpretación de la 9ª sinfonía de Beethoven. La retransmisión fue seguida en directo por más de 250.000 personas.

También destaca la retransmisión en *streaming* del "Campus ABANCA", un foro de apoyo al emprendimiento universitario que tuvo lugar en marzo en la Universidade da Coruña que alcanzó a casi 50.000 usuarios de Facebook.

Principales magnitudes de los perfiles corporativos de ABANCA en redes sociales (a 31/12/2017):

-  45.358 seguidores
-  8.807 seguidores
-  10.221 seguidores
-  2.152.774 visualizaciones

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Inova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

ESPECIALIZACIÓN

103-2, 103-3

En ABANCA sabemos que no hay dos clientes iguales. Cada uno tiene unas características específicas que queremos conocer y, por ello, damos servicio a cada segmento de nuestro negocio a través de siete unidades diferenciadas que unen conocimiento y experiencia.



ABANCA Empresa y Pymes

203-2, 413-1

Las empresas son un segmento de negocio prioritario para ABANCA y a lo largo del año 2017 se han intensificado las actuaciones para continuar siendo el principal aliado del tejido empresarial gallego apoyándole a través de la financiación, tanto en su día a

día como en sus proyectos de crecimiento internacional.

La extensa red de oficinas en nuestro "mercado natural" (Galicia, Asturias y León) permite a ABANCA mantener un contacto di-

Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
Experiencia de cliente	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
Omnicanalidad	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
Especialización	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
ABANCA Innova		9. ANEXOS

recto con el sector empresarial del noroeste de España. La complejidad del negocio de empresas obliga a disponer de un alto grado de conocimiento técnico y del cliente, además de soluciones financieras adaptadas a sus diferentes tipologías. Con el propósito de dar respuesta a esta necesidad, ABANCA ha creado unidades centradas en la gestión de segmentos concretos para así poder prestar una mayor atención personalizada:

diez y 100 millones de euros), proporcionando productos y servicios para cubrir la totalidad de sus necesidades bancarias.

La unidad da soporte a sus clientes a través de “gestores pymes” y “gestores de empresas”, ubicados tanto en oficinas universales como en centros de empresas, y cuenta con el apoyo comercial de los directores de los mismos.

Unidad de Gestores Pymes y Negocios

Unidad Banca Corporativa

Incluye a las microempresas (facturación inferior a dos millones de euros anuales), comercios y autónomos, y se define como uno de los principales negocios en los que ABANCA fija sus objetivos de crecimiento.

Tiene como objetivo atender a los grandes grupos empresariales nacionales (facturación superior a 100 millones de euros anuales) para formar parte de sus necesidades de financiación y dar cobertura integral a las mismas. Los gestores de esta área dan soporte a un gran número de los principales grupos económicos del territorio español.

Su estructura está compuesta por gestores con perfil y formación específica a los que se suman subdirectores de oficina que también gestionan parte de este segmento focalizado en el negocio de adquirencia (TPV), financiación en punto de venta, circulante y seguros, además de la dinamización de la actividad comercial crediticia de estos segmentos.

Con el objetivo de contribuir a mejorar la productividad empresarial, ABANCA ha puesto a disposición de todo este colectivo una amplia oferta de productos y servicios, a lo largo del ejercicio 2017, entre los que destacan,

- 300 millones para la financiación de las áreas industriales del entorno de Vigo

Unidad Empresas

Tiene como objetivo servir a las pymes (sociedades con una facturación anual de entre dos y diez millones de euros) y empresas (sociedades con una facturación anual de entre

El Consejero Delegado firmó los convenios de colaboración con los representantes de las asociaciones de empresarios de los principales polígonos de Vigo: Asocia-

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

ción de Comerciantes e Industriales de Porriño (ACIPOR), Asociación de Empresarios de Mos (AEMOS), Asociación Empresarial Áreas Tui y Polígono Chan da Ponte (Salvterra). A través de ellos ABANCA adquirió el compromiso con la viabilidad y crecimiento de las principales áreas industriales de Vigo y su entorno económico, poniendo a su disposición una línea de crédito extraordinaria de 300 millones.

Las empresas ubicadas en estos polígonos pudieron acceder a una amplia oferta de financiación que incluía opciones tanto para acometer inversiones, como para hacer frente a las necesidades de la actividad diaria. Los empresarios de estas áreas tienen a su disposición productos específica-

mente diseñados y con condiciones mejoradas respecto al mercado, entre los que destacan los préstamos o leasing mobiliario, con amplios plazos de amortización, posibilidad de carencias e intereses muy competitivos.

El texto rubricado por las entidades también contempla que las empresas ubicadas en estas áreas industriales tengan a su disposición otros productos como pólizas de crédito, anticipos, líneas de descuento comercial o avales según sus necesidades. Los convenios también reservan un espacio a la internacionalización gracias a las líneas de comercio exterior y a la financiación oficial a través de diversos programas del ICO y del Igape.



- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- 300 millones para la financiación de las áreas industriales del entorno de A Coruña

El consejero delegado suscribió con los polígonos industriales de A Coruña y su área de influencia sendos acuerdos de colaboración a través de los cuales ABANCA puso a disposición de las empresas ubicadas en estas zonas una nueva línea de financiación adicional por importe de hasta 300 millones de euros.

Este importe, que se suma a las operaciones de financiación ya concedidas por el banco, supuso un nuevo paso adelante

en nuestro compromiso con el desarrollo del tejido económico de nuestro entorno. Los acuerdos suscritos tienen por objetivo la financiación de inversiones en la industria para apoyar su modernización y competitividad.

Las operaciones se canalizan a través de una oferta financiera diseñada para cubrir, mediante diferentes productos financieros en condiciones ventajosas, las necesidades de las empresas, desde la liquidez para el desarrollo de las actividades del día a día hasta la financiación de sus inversiones a largo plazo.



Calidad	}
Experiencia de cliente	
Omnicanalidad	
Especialización	
ABANCA Innova	

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

Las empresas asociadas a las áreas y polígonos industriales incluidas en el acuerdo, Empresarios AGRELA, Pocomaco, Sabón, Bergondo, Río do Pozo, Espíritu Santo-Cambre, Alvedro e Os Capelos (Carral) se pueden beneficiar, asimismo, de las líneas de financiación oficial suscritas con organismos como ICO e IGAPE y de los protocolos existentes con las sociedades de garantía recíproca Sogarpo y Afigal.

También están incluidos en el acuerdo los servicios de terminal punto de venta, financiación en punto de venta (APLAZOS), seguros, y banca a distancia, así como el Programa Cero Comisiones.

- Renovación de la colaboración con la Agrupación de Sociedades Asturianas del Trabajo Asociado y Economía Social (ASATA)

La renovación del convenio de colaboración reafirma el compromiso de ABANCA con el tejido productivo asturiano y las iniciativas empresariales.

El nuevo convenio no solo prolongó las ventajas de las que ya disfrutaban los asociados, sino que mejora las condiciones de contratación. El banco y la asociación han puesto el acento, en esta ocasión, en garantizar el acceso al crédito para promover la puesta en marcha de nuevos proyectos empresariales y la mejora competitiva de los actuales. Los asociados que

deseen emprender encontrarán productos de financiación con intereses atractivos y amplios plazos de amortización y carencias.

En el caso de los empresarios asociados que tengan como objetivo la mejora competitiva de sus proyectos, ABANCA y ASATA han diseñado alternativas de crédito adaptadas, como pólizas de crédito, préstamos personales e hipotecarios, leasing mobiliario, anticipos, avales o líneas de descuento comercial.

A estas ventajas, ABANCA sumó los beneficios de su Programa Cero Comisiones, que permite dejar de pagar por el mantenimiento de las cuentas y tarjetas, pero también por las transferencias, ingresos de cheques u otros servicios habituales.

- Apoyo al Comercio Gallego

ABANCA renovó su colaboración con la Federación Galega de Comercio (FGC) para facilitar la mejora competitiva de este colectivo. Las dos entidades ampliaron una histórica senda de trabajo que crece con nuevas alternativas de financiación para los asociados y para su clientela.

El director de Red Comercial de ABANCA, Gabriel González Eiroa, y el presidente de la Federación Galega de Comercio, José María Seijas López, firmaron un convenio financiero que puso el foco en dar res-

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

puesta a las necesidades de crédito de los comercios de Galicia.

de comercio exterior o descuento comercial, entre otros.

El acuerdo mejoró la oferta financiera para los integrantes de la FGC, poniendo a su disposición alternativas de crédito adaptadas a sus necesidades. Para nuevas inversiones, tienen a su disposición préstamos personales o hipotecarios, así como leasing mobiliario con intereses atractivos y un plazo de amortización de hasta cinco años. Para los gastos corrientes, cuentan con una póliza de crédito, que podrá ser a tipo fijo o variable, con condiciones mejoradas. ABANCA también ofrece alternativas para atender todas las demandas de los comerciantes a través de avales, líneas

Las propuestas de crédito que ABANCA habilitó en este convenio no solo están dirigidas a los comerciantes, sino que llegan a la clientela de los establecimientos. Así, este colectivo puede ofrecer en sus negocios el servicio APLAZOS, la alternativa para competir con crédito ágil y directo con las grandes superficies. El banco atiende así a las demandas del comercio y facilita herramientas para la mejora competitiva.

Por otra parte, en el mes de junio ABANCA colaboró con la Federación Galega



Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Inova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

de Comercio y la Xunta de Galicia en la campaña 'Días azuis do comercio galego'. Esta iniciativa buscó dinamizar el comercio gallego de proximidad incentivando las compras en las fechas anteriores a la temporada de rebajas. Las compras realizadas durante este tiempo entraron en el sorteo de 16.000 euros, repartidos en 68 tarjetas prepago regalo de 500, 300 y 150 euros, cedidas por ABANCA.

De manera complementaria a esta campaña dirigida a los clientes, ABANCA y la Federación Galega de Comercio ofrecieron a los establecimientos la posibilidad de participar en el sorteo de hasta 4.000 euros. Así, los comercios que realizaron ventas entre el 16 y el 30 de junio a través de APLAZOS, la financiación en el punto de venta de ABANCA, o de un TPV de nuestra entidad, pudieron ganar uno de los premios de 1.000 euros que se repartieron en cada provincia. Estos premios fueron a parar a Distribuciones Eleuterio Balayo, S.L. de Muros (A Coruña), Comercial Quinteiros (Ourense), Lilas (Lugo) y Farmacia Chaves de Vilagarcía de Arousa (Pontevedra).

- El Plan Activamos
103-2, 103-3

ABANCA renovó en 2017 el 'Plan Activamos', acuerdo alcanzado con las cuatro diputaciones gallegas para financiar iniciativas enfocadas al desarrollo económico y social de cada una de las provincias.

A través del 'Plan Activamos' ABANCA se financian, en condiciones preferentes, principalmente proyectos de pymes, micropymes y autónomos, mayoritariamente a través de las líneas de emprendimiento, nuevas inversiones y circulante empresarial.

En total, desde la firma del primer acuerdo en 2014 hasta el 31 de diciembre de 2017, se han tramitado con estos segmentos 20.378 operaciones por un importe global de 511,8 millones de euros en las cuatro provincias gallegas.

Diputación	Número operaciones	Importe (millones €)
A Coruña	7.070	180,90
Lugo	2.786	72,35
Ourense	2.627	77,70
Pontevedra	7.895	180,91

- Impulsamos el crédito en Madrid y Cataluña

ABANCA cerró convenios de colaboración con algunas de las sociedades de garantía recíproca (SGR) más relevantes de la Comunidad de Madrid y Cataluña. Unos acuerdos que sirvieron para enriquecer nuestra oferta de crédito, ya que consolidan nuestra presencia en las financiaciones a clientes y nos permiten acceder a nuevas operaciones con no clientes.

Calidad	}
Experiencia de cliente	
Omnicanalidad	
Especialización	
ABANCA Innova	

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

En el caso de la SGR madrileña, Avalmadrid, se fijó una línea de financiación de hasta diez millones de euros, mientras que en el caso de la sociedad catalana, Avalis Catalunya, no existe límite global. El foco se puso en la mejora de financiación a pymes, autónomos y emprendedores que desean hacer frente a inversiones o necesidades de circulante.

Estos acuerdos se suman a las alianzas ya establecidas en otras comunidades, así colaboramos con Sogarpo y Afigal (Galicia), Iberaval (Castilla y León), Asturgar (Asturias), Avalcanarias (Canarias), Sonagar (Navarra) y Sogarca (Cantabria) y con Isba (Islas Baleares).

- Financiamos el primer arrastrero de un armador gallego construido en Galicia en más de una década

El astillero Nodosa Shipyard botó en octubre el arrastrero congelador "Monteferro", que durante cerca de dos años ha construido para el armador Kalamar Ltd. Se trató de un hito para la industria naval ya que fue el primer barco de estas características construido para un armador de capital gallego por un astillero en la comunidad en más de una década. El buque fue financiado por ABANCA en su totalidad y es una de las primeras entregas dentro del proceso de renovación de flota en que



Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
Experiencia de cliente	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
Omnicanalidad	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
Especialización	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
ABANCA Innova		9. ANEXOS

está inmerso el sector y que cuenta con el apoyo de ABANCA.

ABANCA consolidó su condición de entidad financiera líder en fidelidad entre las empresas, tanto de Galicia, Asturias y León, como del resto de España y en banca corporativa. Así se extrae del informe del primer semestre de 2017 elaborado por esta firma de investigación de mercados MDK, en el que también queda patente la mejora de la recomendación en este segmento (ver Experiencia de Cliente).

ABANCA Seguros

F56

El negocio de seguros constituye uno de los principales instrumentos de la política de diversificación de ingresos de ABANCA y, en este sentido, en los últimos años ha desarrollado un proceso de reordenación societaria a través de compras y fusiones que le ha permitido recuperar el 100% del control sobre la cadena de valor de su negocio de seguros. Tras este proceso, ABANCA ha pasado a operar a través de tres sociedades con las que cubre todo el espectro de clientes y productos,

- ABANCA Seguros Vida y Pensiones opera en el ramo de vida y pensiones,
- ABANCA Seguros Operador de Bancaseguros en mediación de productos de comercialización generalista,

- y ABANCA Seguros Correduría en el segmento de grandes riesgos.

Esta estructura, apoyada por 2.700 gestores comerciales en la red de oficinas de ABANCA, cuenta con un equipo propio de 191 profesionales dotados de un alto grado de especialización en los diferentes segmentos. El segmento de previsión social, especializado en planes de pensiones y ahorro, dispone de 124 personas. El segmento de empresas también cuenta con tratamiento específico para atender a sus características diferenciales.

En 2017 ABANCA Seguros superó los 400.000 clientes con un incremento de más de 31.288 nuevos contratos, lo que sitúa el total de pólizas en 665.000. El mayor peso se concentra en vida-riesgo, hogar y autos que suponen entre los tres, el 66% del total.

La Tarifa Plana de ABANCA Seguros incentiva la fidelización y vinculación a través de diferentes beneficios: pago en un único recibo mensual, financiación gratuita, aplazamiento de pagos, información periódica integrada, teléfono único gratuito para la gestión personalizada y bonificación de fidelidad.

Tras más de dos años en el mercado, contamos con 33.336 Tarifas Planas en vigor, que suponen un total de 55.433 seguros adheridos. De esta cifra, el 36% corresponde a seguros nuevos. Estas cifras constatan que la Tarifa Plana, cuya comercialización ha estado apoyada por una importante campaña

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

de marketing, se ha convertido en un producto fundamental para crecer en el negocio de seguros.

El 34% de las contrataciones de seguros hogar y auto en 2017 nacieron vinculadas a la Tarifa Plana de Seguros, siendo del 17% en seguros de salud, mientras que en vida libre se sitúa en el 8% y en decesos en el 14%. Además, este producto ha contribuido de manera decisiva a la reducción de la caída de pólizas.



de patrimonio total gestionado a través de planes de pensiones.



es el nivel de anulaciones, en términos de pólizas. Por debajo de la media del sector.



de facturación en primas de seguros, un 37% más que en 2016. Las primas de nueva producción del ejercicio se han incrementado en un 40%.



ha sido el incremento de las ventas con respecto al ejercicio anterior.



el volumen total de seguros gestionados.



de incremento en la captación de planes externos y una reducción de las salidas de un 4%. Gracias a ello, el patrimonio de planes de pensiones individuales se ha incrementado en 88 MM€.



en prestaciones de seguros de Vida, Hogar y Pagos Protegidos.



en pagos de pensiones privadas asumidos por ABANCA Vida.

Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**

5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

ABANCA Privada

103-2

Esta unidad está centrada en dar servicio a los clientes con un patrimonio financiero superior a 500.000 euros a través de una gestión con un grado de personalización más específico, a la medida de los 2.000 clientes que cuentan con carteras asesoradas que concentran un 17% del patrimonio en productos de ahorro inversión de la entidad.

La atención de ABANCA Privada gira sobre el conocimiento del cliente, a través de un análisis profundo y seguimiento continuado de sus necesidades personales y patrimoniales presentes y futuras. El equipo de profesionales que integran la unidad de Banca Privada cuenta tanto con asesores senior como con la figura del planificador patrimonial, todos ellos cualificados en diferentes materias relativas al asesoramiento financiero y la gestión patrimonial (mercados, productos de inversión, fiscalidad, gestión del riesgo, etc.), acreditados mediante certificaciones reconocidas a nivel europeo, como la EFA. Todos ellos han sido seleccionados por haber destacado por perfil, capacidad, cumplimiento de objetivos y experiencia en la gestión de clientes.

Los equipos de ABANCA Privada cuentan también con el apoyo de la dirección general del Mercado de Capitales y, concretamente, con su área de Gestión y Asesoramiento Patrimonial, para quienes es tan importante la obtención de rentabilidad como el control de los riesgos inherentes a toda decisión de inversión.

La gestión de inversiones a través del Servicio de Gestión Discrecional de Carteras presenta diversas ventajas para los clientes de banca privada, pues supone la garantía de que el patrimonio del cliente está permanentemente gestionado por un equipo profesional que toma decisiones de compra o venta en base a lo que ocurre en el mercado en tiempo real. Además, este servicio permite reducir enormemente los trámites administrativos que conlleva la compraventa de activos financieros, ya que las operaciones se ejecutan por los gestores amparados por el contrato de gestión firmado inicialmente, sin que el cliente tenga que firmar ningún documento adicional.

ABANCA Personal

103-2

ABANCA creó una unidad especializada para prestar servicio a clientes con un nivel de patrimonio entre 100.000 y 500.000 € o ingresos mensuales superiores a 3.000 € y que, por tanto, tienen un alto interés en la contratación de productos alternativos al plazo fijo, con mayores necesidades de atención especializada, y que demandan en mayor medida servicios diferenciales y personalizados. A 31 de diciembre de 2017 este segmento superó los 160.000 clientes.

ABANCA Personal cuenta con 128 gestores y 53 asesores especializados y han obtenido los certificados europeos en productos de inversión "European Investment Practitioner" (EIP) y "European Financial Advisor"

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

(EFA) acreditados por la Asociación Europea de Asesoría y Planificación Financiera-Patrimonial (EFPA) en materia de mercados financieros, productos de inversión y ahorro, fiscalidad, normativa y regulación, y asesoramiento y planificación financiera.

Adicionalmente, existe un programa de actualización y formación continua de los equipos:

- Jornadas semanales con la gestora Imanita de análisis de la actividad de los mercados y el comportamiento de los principales indicadores.
- Jornadas quincenales sobre la evolución de nuestros fondos de inversión.

- Comité mensual con el equipo de mercados.
- Informes semanales de mercados.
- Estancias del equipo de gestores/directores/subdirectores de oficina con asesores donde aprenden las mejores prácticas en el trato con el cliente.

Tras el lanzamiento en 2016, ABANCA Personal inició el ejercicio 2017 con el desarrollo de una campaña dirigida a presentarse ante sus clientes. A través de las acciones puestas en marcha, cuya base conceptual común fue la importancia que en ABANCA damos a nuestros clientes, se les informó de las ventajas que tienen a su disposición y se les puso en contacto con su gestor/asesor per-



Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
Experiencia de cliente	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
Omnicanalidad	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
Especialización	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
ABANCA Innova		9. ANEXOS

sonal. La campaña fue completada con una serie de acciones complementarias:

- El lanzamiento de una web específica: <https://www.abanca.com/es/banca-personal/>
- La realización de eventos de alto valor con diversos colectivos de clientes y no clientes.
- El impulso a la firma de convenios con colectivos específicos.

Los asesores de ABANCA Personal buscan ofrecer el mejor servicio al cliente, con eficacia e iniciativa, articulando una estrategia donde le acompañan a lo largo de todo el proceso de manera que garantice un asesoramiento planificado y adaptado a su perfil y necesidades, al momento de mercado, y herramientas e información de seguimiento y control. Todo ello con el objetivo de una correcta optimización de su patrimonio con la máxima calidad.

En 2017 se completó la oferta diseñada para ABANCA Personal, con productos y servicios personalizados y diferenciales, ofrecidos a este colectivo de clientes través de gestores y asesores especializados. De los nuevos productos lanzados destacamos dos:

- El extracto integral, nuevo servicio diferencial y personalizado que agrupa en un único documento el detalle de todas las posiciones de ahorro e inversión del cliente. Con un diseño muy visual, el cliente puede ver en este informe un resumen de sus cuentas, depósitos, productos de financiación y de inversión, seguros y tarjetas.

Este nuevo servicio exclusivo de ABANCA Personal es totalmente gratuito para los clientes del segmento que lo recibe con una periodicidad trimestral sus posiciones actualizadas.

- La tarjeta Visa ABANCA Personal, que incluye unas condiciones financieras muy ventajosas respecto al mercado como la dualidad crédito/débito en las retiradas de efectivo en cajeros, la flexibilidad en la gestión de la forma de pago, el servicio 'Priority Pass', atención prioritaria en oficinas al utilizar la tarjeta en el gestor de colas y el 'Cashback', que contempla la devolución del 1% del importe en compras realizadas con la tarjeta durante los primeros seis meses.

Esta tarjeta también ofrece al cliente coberturas de seguros con condiciones Premium, como el aseguramiento de vehícu-

Esquema del proceso de Gestión



- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

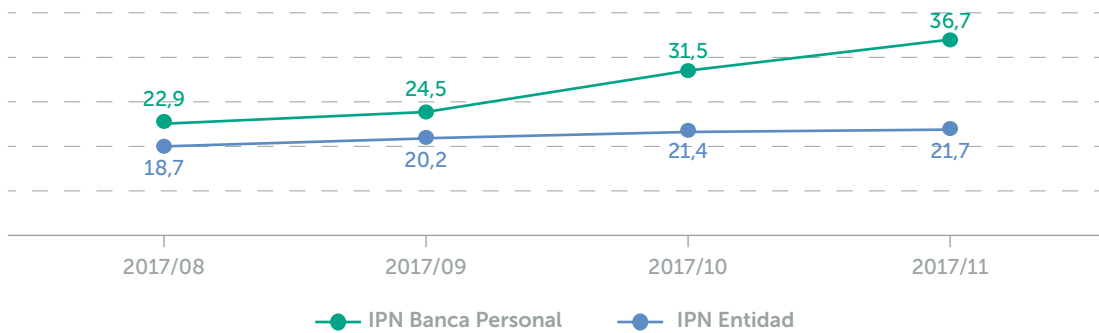
los de alquiler o de la asistencia en viajes ante retrasos de viaje o equipaje, y cancelaciones por huelga. Asimismo, incluye coberturas especiales en robo y hurto en compras y daño accidental de compras (hasta 8.000 euros por siniestro y 12.000 euros por tarjeta y año, a partir de un importe mínimo de compras de 75 €).

También es superior el descuento en gasolineras por pagos con esta tarjeta: 5% en estaciones de servicio GALP adheridas y 2% en el resto de gasolineras, siempre que

el cliente realice ese mes, como mínimo, otras cinco compras en comercios.

El Índice de Prescripción Neta de Banca Personal alcanzó en noviembre los 36,7 puntos, incrementando hasta los 15 puntos el diferencial respecto al IPN del banco. En el gráfico podemos observar la excelente evolución del indicador desde agosto, claro reflejo de que nuestros clientes perciben el esfuerzo del equipo por ofrecerles un servicio diferente y totalmente personal (102-43).

IPN Banca Personal



Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Inova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

ABANCA Agro

103-2, FS7

Es el área especializada en la atención a profesionales, empresas, cooperativas y demás agentes del sector agroganadero, forestal, vitivinícola o cualquier otra actividad de la cadena de valor agroalimentaria relacionada con el sector primario, excluyendo pesca y acuicultura. Sus cuatro principales atributos son:

- **Red extensa**, el área cuenta con la mayor red de oficinas a disposición de nuestros clientes, con más de 210 centros distribuidos por las principales comarcas agrarias y ganaderas de Galicia y León.
- **Gestores**, más de 200 gestores para atender las necesidades del segmento y para ofrecer soluciones a sus peticiones. Un esfuerzo que se traduce en un millar de horas de formación el pasado año.



- **Catálogo específico**, contamos con un catálogo de productos diseñado desde cero para el sector, que cubre las demandas más habituales, tanto en lo referido a financiación de inversiones como a circulante.
- **Frente a los retos**, seguimos de cerca los temas que preocupan al sector y trabajamos para dar respuestas a través del crédito.

La especialización, cercanía y atención personalizada ha permitido al banco:

- **Ser líder en la domiciliación de ayudas de la Política Agraria Común (PAC) en Galicia**. La Política Agraria Común gestiona las subvenciones que se dan a la producción agrícola y ganadera en la UE. La Reforma de la Política Agraria Común (2014-2020) va a invertir en este periodo, casi 45.000 millones de euros en la agricultura y zonas rurales de España.

En 2017, del 1 de febrero al 30 de abril, la unidad de ABANCA Agro puso en marcha el dispositivo especial para la gestión de las ayudas de la PAC en las oficinas rurales de las cuatro provincias gallegas y León provincia. El plan de actuación supuso poner a disposición de los agricultores y ganaderos más de 200 gestores especializados en la gestión de las ayudas. Estos empleados, algunos de los cuales han sido contratados ex profeso para la campaña, han recibido en su conjunto 92 horas de formación específica sobre novedades en

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**

- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

materia de las subvenciones de la Política Agraria Común y su tramitación.

El resultado ha sido la domiciliación en nuestra entidad de más de 66,3 millones de euros a falta de abonar por parte de la Administración el 100%. En Galicia, somos la primera entidad financiera en tramitación y domiciliación de ayudas de la PAC en Galicia, domiciliando en nuestras oficinas 14.370 solicitudes, lo que representa el 47,45% del total, 30.279 solicitudes.

- **Dar apoyo al sector primario en toda su extensión**
 ABANCA impulsa la sostenibilidad del sector agrario mediante la firma de convenios financieros con las principales entidades representativas del sector para ofrecer soluciones a las principales demandas de los asociados del sector:

Agrícola-ganadero	36
Vitivinicola	5
Apícola	1

En el marco de dichos convenios, ABANCA ofrece un catálogo de productos específicamente pensado para este colectivo,

- > Un préstamo personal específicamente pensado para este colectivo, que permite afrontar inversiones con la máxima tranquilidad gracias a un plazo muy amplio, que puede llegar hasta 12

años, bien para la compra de maquinaria o para la compra y amueblamiento de fincas de regadío.

- > Una póliza de crédito para financiar las necesidades de liquidez del día a día, cuya principal ventaja radica en que puede llegar hasta a cinco años y sin ningún tipo de comisión de formalización.
- > Un préstamo específico para los gastos de campaña, con un máximo de 10.000 euros, a tipo de interés cero y con una comisión de apertura muy competitiva. De aplicación exclusiva en D.T. León-Asturias y D.T. Centro-Este.
- > Asimismo, la oferta incluye condiciones mejoradas en la contratación de otros productos de activo como, anticipos, leasing mobiliario, líneas de comercio exterior, *confirming*, avales o líneas de descuento.
- > Por último, el colectivo se podrá beneficiar de las ventajas del Programa Cero Comisiones para dejar de pagar por el mantenimiento de las cuentas y tarjetas y de los servicios más habituales.

- **Acciones específicas para hacer frente a situaciones excepcionales:**
 ABANCA habilitó acciones específicas para hacer frente a la situación de urgencia que vivió el campo leonés tras las heladas de la primavera y la acuciante sequía que padeció. Entre las acciones llevadas a cabo;

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Inova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

novaciones con ampliaciones de plazo, carencias, etc...

ABANCA presentó esta línea de crédito urgente en una mesa redonda convocada en León con los responsables de los principales sindicatos agrarios (ASAJA, UGAL-UPA, UCCL y UCALE-COAG), las comunidades de regantes (Ferduero, Canal del Páramo, Margen Izquierda del Porma y Regantes de Payuelos) y la Asociación Berciana de Agricultores para atajar la incertidumbre que se vive entre los agricultores. La reunión sirvió para escuchar de primera mano las

demandas del sector y transmitir el compromiso del banco con el sector primario, así como para detallar las herramientas para tratar de minimizar los efectos de las inundaciones.

- Apoyar la 40ª edición de la Feria Internacional ABANCA Semana Verde de Galicia. El evento, que cumplió en 2017 las cuatro décadas, alcanzó un total de 637 expositores de 18 países con un crecimiento del 31% de la superficie neta de expositores frente a la anterior edición hasta alcanzar los 15.243 metros cuadrados.



- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

ABANCA Mar

103-2, FS7

ABANCA Mar presta servicio al sector marítimo y pesquero a través de una red de proximidad formada por 165 oficinas, repartidas en distintas zonas de la costa gallega. Al servicio de este segmento la entidad pone a su disposición 235 profesionales especializados con la coordinación de 18 Agentes de Zona Mar especializados en las soluciones financieras mejor adaptadas a las características del sector pesquero y su industria auxiliar.

La unidad dispone de un amplio catálogo de productos y servicios financieros, específicos y diseñados ad hoc para cubrir las

distintas necesidades del sector (circulante, administración y financiación de facturas, préstamos a corto y medio plazo, préstamos para inversiones, comercio exterior, servicios de mercado de capitales, etc.). Otros de los productos diferenciales que ofrece ABANCA Mar al sector son Confir-Mar, un servicio de pago a proveedores con opciones de financiación tanto para el empresario como para su proveedor y la Hipoteca Naval, destinada a financiar la construcción de buques.

Al mismo tiempo, ABANCA Mar ha alcanzado acuerdos de colaboración en materia financiera con 76 agentes del sector en Galicia.

ABANCA Mar ha alcanzado acuerdos de colaboración en materia financiera con 76 agentes del sector pesquero.



Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Inova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

En 2017, ABANCA Mar ha participado activamente en el apoyo a eventos estratégicos del sector:

- Conxemar

El equipo comercial de ABANCA estuvo presente en la feria que durante tres días reunió, en el recinto ferial del IFEVI (Vigo), a más de 600 empresas del sector del congelado de productos del mar procedentes de 43 países de todo el mundo.

Esta presencia nos permitió dar a conocer nuestra oferta financiera al sector y las soluciones personalizadas que ofrecemos para cada segmento de la cadena de valor del mar. Además del equipo de ABANCA Mar, se desplazaron a la feria otros profesionales de la entidad especializados en

empresas y pymes, comercio exterior y financiación corporativa, además de varios directores de zona, para aprovechar las grandes oportunidades de negocio que ofrece este prestigioso evento sectorial, que ocupa una superficie de 33.000 metros cuadrados.

- VIII Conferencia Mundial del Atún

La ciudad de Vigo acogió éste evento internacional de alto valor técnico y comercial que reunió a más de 300 directivos de empresas atuneras repartidas por los cinco continentes. Durante las dos jornadas que duró la Conferencia se abordaron, entre otros temas, las principales tendencias en la comercialización de conservas de atún en la gran distribución, el abastecimiento de materia prima o la innovación tecnoló-



Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
Experiencia de cliente	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
Omnicanalidad	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
Especialización	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
ABANCA Innova		9. ANEXOS

gica en la pesca, producción y transformación de este pescado.

• **Expomar**

Una de las citas clave del calendario para el mundo del mar es la feria EXPOMAR que reúne a un público especializado de profesionales de la industria naval y su auxiliar, la industria transformadora de pescado y su auxiliar, la industria náutica y otras industrias anexas. Un sector con un impacto relevante en el PIB autonómico.

La edición de 2017 tuvo lugar del 25 al 28 de mayo en Burela y agrupó la celebración de las XXIV Jornadas técnicas, el XVIII Encuentro empresarial de organizaciones pesqueras y actividades diversas relacionadas con el mar.

ABANCA contó con una presencia destacada como patrocinador de las XXIV Jornadas técnicas y como expositor de la feria con nuestra oferta especializada.

• **World Maritime Week**

Con el objetivo de promover el negocio de ABANCA Mar, la entidad ha participado en el último encuentro marítimo “World Maritime Week”. Evento de referencia internacional para los sectores: naval (SINAVAL), portuario (FUTUREPORT), pesquero (EUROFISHING) y energético (MARINE ENERGY WEEK). Ce-

lebrado los días 28, 29 y 30 de Marzo de 2017 en Bilbao, acogió programas específicos de conferencias y *networking* de alto nivel para cada uno de los cuatro sectores.

Este encuentro marítimo-pesquero ha sido el lugar idóneo para dar a conocer el modelo de negocio de ABANCA Mar en una comunidad donde el sector es tan importante.

La presencia de ABANCA MAR ha contado con la coordinación de otros departamentos: Comercio Exterior, Financiación Estructurada (presencia de un número elevado de armadores y astilleros internacionales), Mercado de Capitales, así como la red comercial de la Zona Norte. Su colaboración ha sido clave para promover la nueva variedad de productos y servicios que ofrece la entidad a toda la cadena de valor del mar.

• **Vigo Seafest**

ABANCA y la Cooperativa de Armadores de Pesca del Puerto de Vigo (ARVI) presentaron conjuntamente las soluciones de pago desarrolladas conjuntamente para la primera edición del Vigo Seafest celebrado los días 7, 8 y 9 de julio.

En virtud de esta colaboración los asistentes al Vigo Seafest contaron con varias fórmulas sencillas y adaptadas a sus necesidades para abonar sus compras:

- > Con cualquier tarjeta de crédito o débito, tanto en los espacios de cocina

Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
Experiencia de cliente	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
Omnicanalidad	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
Especialización	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
ABANCA Innova		9. ANEXOS

de autor, como de especialidades o en las barras de bebidas. ABANCA habilitó, en cada local, *tablets* de última generación conectadas a terminales de cobro portátiles. Esta tecnología permite la realización de transacciones rápidas y sin comisiones a través de la tecnología *contactless*, chip o banda magnética.

- > Se incluyó un monedero virtual para dispositivos móviles creado en exclusiva por nuestra entidad para el Vigo Seafest. Esta solución de pago, desarrollada íntegramente en Galicia, es pionera en este tipo de eventos en la comunidad y garantiza una total compatibilidad, tanto con dispositivos Android como iOS. Los usuarios pudieron recargar su monedero virtual con el importe que desearon tanto en los espacios habilitados en el recinto como previamente desde la propia página web del festival.
- > Tarjetas prepago que podían ser cargadas con importes predefinidos y que se podían conseguir en los espacios informativos del Vigo Seafest.

ABANCA Sevicios Financieros

FS6

Esta unidad de negocio aporta una estructura específica en el crédito al consumo, centrada en punto de venta, prescriptores (concesionarios, *retailers*, etc.) y créditos preautorizados a clientes (tarjetas/préstamo). ABANCA Servicios Financieros (ASF), que en 2017 ha recibido un importante impulso con la in-

tegración de la financiera Popular Servicios Financieros, cuenta con un equipo de gestores que dinamizan la actividad con comercios/concesionarios, además de dar apoyo a la red de oficinas. Esto se complementa con un servicio de *callcenter* para la venta telefónica y soporte a comercios clientes.

ABANCA Consumer Finance complementa la labor que desarrolla la red comercial de la entidad en la concesión de financiación al consumo a sus clientes particulares. Para ello dos son los segmentos de negocio a través de los que opera en dos frentes comerciales diferenciados:

- Financiación en el Punto de Venta, desarrollando dos líneas de actuación:
 - > Por un lado concesionarios, tanto de marca oficial como multimarca, con los que alcanzamos acuerdos de colaboración para la financiación de las operaciones de compra de vehículos realizadas por sus clientes.
 - > Por otro lado operamos a través de APLAZOS, prescribiendo a establecimientos de venta al consumo, como comercios, ópticas, dentistas, talleres mecánicos, reformas, instaladores de calderas, etc. Estos establecimientos están adheridos al servicio APLAZOS Web, que les permite ofrecer financiación a sus clientes de forma cómoda, ágil y sin riesgo a través de www.abanaccolaboradores.com.
 - > Como parte de su estructura, ABANCA Consumer Finance cuenta con un

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización**
- ABANCA Innova

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

equipo de comerciales especializados cuya presencia en el punto de venta es imprescindible, no solo para realizar acuerdos nuevos, sino para dinamizar los existentes y ser interlocutor entre concesionarios y vendedores.

- La financiación directa a clientes mediante distintas modalidades de tarjeta/préstamo.

ABANCA cerró, en el mes de setiembre, la compra de Popular Servicios Financieros (PSF) tras la autorización del Banco de España y procedió a su integración con ABANCA Servicios Financieros, posicionándose como la quinta financiera bancaria de consumo en España.

Con la adquisición de PSF, una entidad financiera histórica en su segmento de cré-

dito, ABANCA sumó un negocio de más de 500.000 clientes finalistas y más de 15.000 acuerdos con comercios y concesionarios en España y Portugal, con una cartera de créditos de 200 millones de euros.

La unión de los proyectos, con sede en Galicia, se abordó con los objetivos de aprovechar la base de prescriptores y clientes de PSF y modernizar e impulsar su negocio para convertirse en una de las entidades referentes del sector en uno de los segmentos más rentables y con mayor crecimiento. El impulso se realizará sobre los negocios de financiación al consumo, automóvil, préstamos personales y tarjetas de crédito junto con la venta de seguros, sin olvidar el gran abanico de productos de ABANCA de los que podrán beneficiarse los clientes.



Calidad

Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Especialización

ABANCA Innova

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

ABANCA INNOVA

103-2, 103-3, 203-2

ABANCA comprometió 10 millones de euros de su sociedad de inversión ABANCA Invest para financiar la creación y desarrollo de *startups* tecnológicas nacidas o radicadas en Galicia. Este programa de apoyo al tejido productivo gallego fue presentado el 26 de enero por el presidente de ABANCA, Juan Carlos Escotet Rodríguez, y el consejero delegado, Francisco Botas, y forma parte del proyecto ABANCA Innova (<http://abancainnova.com>), creado por el banco para fomentar el desarrollo de las nuevas tecnologías y el emprendimiento en torno a ellas.

Mediante este proyecto aunamos nuestra vocación de dinamización de la economía con nuestra apuesta por las tecnologías

transformadoras ya aplicadas en el proceso de digitalización del banco. El objetivo es poner en marcha un programa estable, sostenible y colaborativo que impulse tecnologías emergentes aplicables a la prestación de servicios financieros desde Galicia. Con el fin de detectar e impulsar el talento tecnológico gallego, ABANCA colaborará con emprendedores y centros universitarios, entre ellos el Instituto de Educación Superior Intercontinental de la Empresa (IESIDE). Una de las funciones de ABANCA Innova es operar como espacio de ideación que permita a los estudiantes desarrollar sus ideas y proyectos de fin de carrera.

Por lo tanto, ABANCA Innova centraliza la estrategia de apoyo al tejido productivo y a la innovación desde Galicia, así como el desarrollo del talento innovador dentro de la organización.

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova**

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Esta iniciativa, orientada hacia una selección constante de proyectos, se apoya en tres pilares fundamentales:

Innovación interna: Programa Kickbox

El programa de emprendimiento corporativo ABANCA Innova by Kickbox es un elemento relevante en la estrategia de innovación que el banco está desarrollando para beneficiarse de la digitalización. La metodología Adobe Kickbox ofrece una estructura de acceso abierto que define un proceso de innovación cuyo pilar es el "Lean Startup". El programa es una de las formas de hacer aflorar el talento existente en la organización, potenciándolo y dándoles a los innovadores las herramientas y el apoyo que necesitan. Asimismo, se pretende retener el talento emergente incluyendo en la convocatoria a las universidades

gallegas en busca de participantes en sus últimas etapas del proceso formativo.

La convocatoria de ideas resultó un gran éxito de captación con más de 130 propuestas a nivel interno y más de 80 del ámbito universitario.

Tras el proceso de selección se eligieron a 20 innovadores internos y seis externos participantes del programa en la primera fase que define la metodología: "La Caja Roja". Los 26 emprendedores trabajaron durante los tres meses de esta fase con el resultado de que hasta 20 proyectos se presentaron en las sesiones de Sponsor Day que se llevaron a cabo en las instalaciones de ABANCA Innova. En esas sesiones, siete proyectos encontraron apoyo por parte de distintas áreas del banco para poder continuar hacia la fase de la metodología: "La Caja Azul", en la que siguen evolucionando su idea hacia el mercado.



Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
Experiencia de cliente	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
Omnicanalidad	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
Especialización	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
ABANCA Innova		9. ANEXOS

El resultado final del proceso han sido cinco iniciativas innovadoras que han entrado en el portafolio de proyectos del banco para su ejecución.

Junto a la capacidad de innovación demostrada por los participantes, así como la alta implicación aportada por los diferentes patrocinadores, otra de las claves del éxito del programa ha sido la metodología empleada ya que, para construir nuevas soluciones que aporten valor es imprescindible conocer en detalle las necesidades y los problemas de nuestros clientes. La metodología Adobe Kickbox orienta a los intraemprendedores a ese objetivo: les da un trampolín sobre el que impulsar sus ideas, les obliga a conocer a fondo el problema, les fuerza a no perder el foco en el cliente y les anima a interactuar directamente con ellos para encontrar la mejor solución.

Innovación abierta: Programa de Aceleración

El Programa de Aceleración de ABANCA Innova tiene por objetivo apoyar y acelerar el crecimiento de proyectos en fase *seed* y de sectores vinculados a la banca (*fintech*, *insurtech*, *regtech*, *big data*, *blockchain*, etc.).

Los proyectos que se presentaron tenían que contar con un equipo formado, un líder claro, un MVP en el mercado y primeras métricas. Más de 30 emprendedores gallegos presentaron su proyecto para la fase de selección del programa de aceleración. De

ellos, 21 superaron el primer filtro y 13 fueron seleccionados para presentar su proyecto en el Startup Day, un evento privado donde los mentores del programa y directivos de distintas áreas de ABANCA seleccionaron los que entrarían en el programa. Cinco fueron las *startups* elegidas para formar parte del primer programa de aceleración.

Los cinco proyectos comenzaron el programa de aceleración bajo el soporte corporativo que les dio ABANCA. Los emprendedores se beneficiaron de las ayudas de las empresas colaboradoras de la aceleradora, tuvieron acceso a una amplia red de mentores a su disposición, recibieron píldoras de formación en distintas áreas y pudieron aprovecharse de una red de *networking* con los principales actores de las áreas más próximas a su idea de negocio del organigrama de ABANCA. Además, las *startups* aceleradas obtuvieron hasta 20.000 euros a través de un préstamo participativo convertible de ABANCA y dispusieron de un espacio de trabajo gratuito en las instalaciones de ABANCA Innova.

Entre otras actividades dirigidas a dar visibilidad a las *startups*, cabe destacar:

- Presencia en el South Summit 2017

Las *startups* de nuestro programa de aceleración presentaron, en el mes de octubre, sus proyectos en el South Summit 2017, el evento más importante del sur de Europa

- Calidad
- Experiencia de cliente
- Omnicanalidad
- Especialización
- ABANCA Innova**

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS**
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

de emprendedores e inversores celebrado en Madrid en la que se dieron cita 3.000 *startups*, 650 inversores, 325 periodistas y 12.500 asistentes.

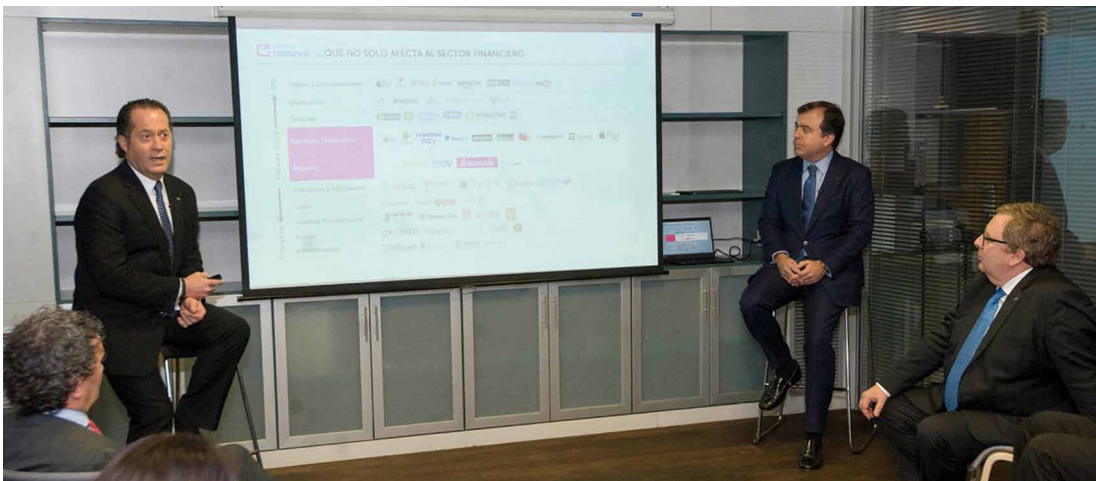
ABANCA Innova aprovechó la ocasión para acercar su programa de aceleración a los emprendedores con más futuro de nuestro país.

- Primer Demo Day de ABANCA Innova

Las instalaciones de ABANCA Innova en el polígono de Pocomaco acogieron con éxito un evento en el que todas las *startups* exhibieron grandes avances y potencialidad de futuro en sus proyectos. Como colofón al trabajo llevado a cabo por las *startups* a lo largo de la duración del programa, los Demo Day de cierre ponían el broche de oro a más de seis meses de duro trabajo.

El objetivo de las *startups*, en el Demo Day Interno, no fue otro que convencer a la organización de que, por un lado, son proyectos interesantes para continuar apoyando con inversión y, por otro, que existen sinergias que harían interesante establecer algún tipo de colaboración con la entidad. Para ello, las empresas han mostrado productos muy atractivos y de alta calidad, propuestas innovadoras, soluciones responsables y con un alto grado de confiabilidad e ideas para atraer y mejorar la experiencia de nuestros clientes en su relación con el banco gracias a una colaboración establecida en el marco del Open Banking.

Las *startups* tuvieron la oportunidad de hacer una demostración práctica del funcionamiento de su herramienta. Además, cada uno de los equipos expuso cómo podría establecerse un entorno de colaboración entre la *startup* y la corporación para



Calidad	1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
Experiencia de cliente	2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
Omnicanalidad	3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
Especialización	4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
ABANCA Innova		9. ANEXOS

que desde las distintas áreas se analizase la viabilidad de dicha propuesta. El avance de todos y cada uno de los proyectos ha quedado reflejado en este primer Demo Day interno, mostrando todas las *startups* la potencialidad de sus proyectos a directivos de diferentes áreas de nuestra organización.

Por otro lado, el Demo Day Externo, permitió a inversores del ecosistema nacional conocer las posibilidades de los proyectos presentados y participar directamente en ellos en sus respectivas rondas de financiación.

Ambas jornadas tuvieron una muy buena acogida y los objetivos perseguidos se cumplieron de forma satisfactoria.

Inversión y colaboración: ABANCA Invest

El tercer componente de la estrategia de innovación de ABANCA Innova es el de observatorio de iniciativas innovadoras. Se analizan proyectos con una implantación en el mercado más avanzada para una propuesta de inversión a través de ABANCA Invest, o algún tipo de colaboración directa con la entidad. Un ejemplo de esta estrategia lo representa la inversión realizada en la *startup* gallega TokApp.

ABANCA ha entrado a formar parte del proyecto con el objetivo de acelerar su estrategia de negocio y crecimiento. El apoyo a esta empresa emergente se canaliza a través de un préstamo participativo convertible de acuerdo con la modalidad de inversión de

ABANCA Invest. Esta operación de financiación se hizo efectiva tras varios meses de trabajo conjunto entre ambas partes en el ámbito de la innovación, una labor que ha permitido identificar potenciales sinergias para dar servicio y ofrecer soluciones a los clientes y usuarios de TokApp. ABANCA seguirá acompañando a este proyecto empresarial durante su etapa de crecimiento y valorará nuevas vías de apoyo a medio plazo.

TokApp es una *startup* gallega creada en 2013 que ha desarrollado una potente y eficaz plataforma de mensajería instantánea para que las empresas, instituciones y asociaciones tengan una comunicación directa con todos sus integrantes. La aplicación, que cuenta con más de 700.000 usuarios y está presente en diez países, permite el envío de mensajes ilimitados (sin tope de caracteres ni de archivos), con las funcionalidades de confirmación de lectura, rápida puesta en marcha (el servicio se pone en funcionamiento en cuestión de minutos), acceso desde cualquier dispositivo con acceso a internet, y seguridad (máxima privacidad de los datos).

Una de las soluciones de TokApp más extendidas es TokApp School, una aplicación que posibilita la comunicación de profesores y centros educativos con padres y alumnos mediante mensajería instantánea ilimitada, lo que permite ahorrar tiempo y dinero al prescindir de las cartas y circulares. Asimismo, esta *app* también preserva los datos personales de padres, alumnos y profesores, por lo que no es necesario revelar el número de teléfono para registrarse.



5

NUUESTRO EQUIPO

Estructura y composición

Formación y gestión del cambio

Compensación y desarrollo

Seguridad y salud

Política de igualdad y conciliación

Oportunidad al talento



- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. PRESENTACIÓN 2. GOB. CORPORATIVO 3. MODELO DE NEGOCIO 4. CLIENTECÉNTRICOS | <ol style="list-style-type: none"> 5. NUESTRO EQUIPO 6. NUESTROS COMPROMISOS 7. GESTIÓN DEL RIESGO 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 9. ANEXOS |
|---|---|

- ← Estructura
- ← Formación
- ← Desarrollo
- ← Seguridad y salud
- ← Igualdad y conciliación
- ← Oportunidad al talento

En ABANCA queremos ser una organización de alto desempeño. Una entidad que consigue ser rentable de manera sostenida en el tiempo apoyándose en las acciones diarias de sus empleadas y empleados.

hábitos que impactan en nuestros clientes y que hacen reconocible nuestra marca.

103-2

En línea con nuestra cultura de alto desempeño hemos definido, después de decenas de sesiones de trabajo, nuestro "Estilo ABANCA". Una completa guía que nos va a permitir crear y programar experiencias positivas a través de

En 2017 el resultado de este intenso trabajo de equipo se ha plasmado en un documento que sintetiza el "Estilo ABANCA" para los clientes del segmento gestores Pymes y Negocios. Esto ha permitido configurar de manera clara las bases de un modelo que desde este momento marca las directrices de atención por parte de toda la red comercial a cualquier cliente del segmento.

Beneficios de la Promesa de Marca



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

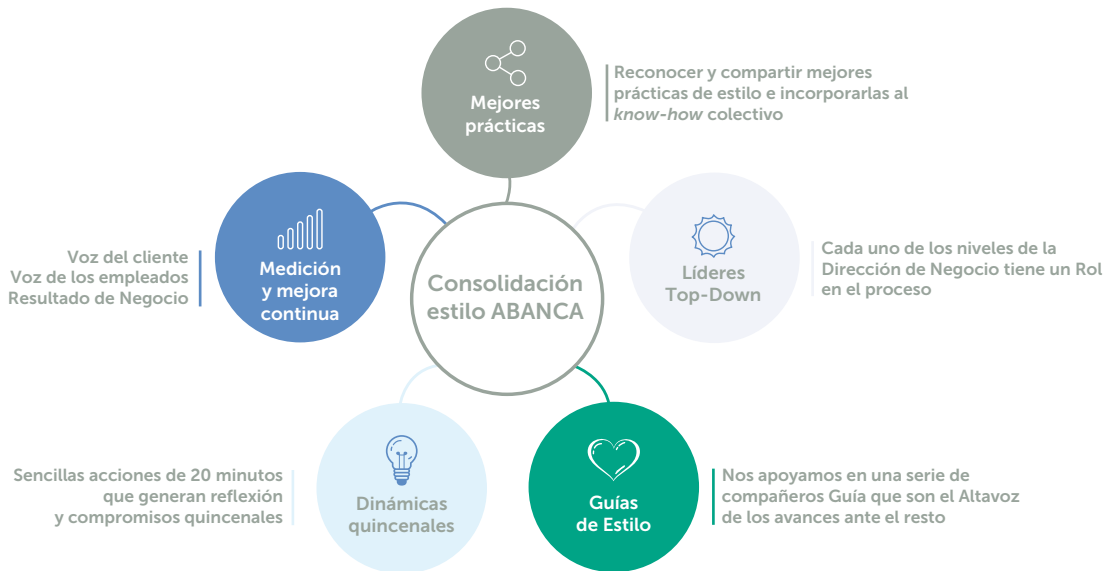
- Estructura
- Formación
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

Este modelo de hábitos se crea desde una perspectiva dinámica que permitirá incluir nuevas aportaciones que vayan surgiendo tras la puesta en práctica. Todo ello sin olvidar que es la primera pieza dentro del banco para crear un “Estilo ABANCA” común a todos los segmentos.

La definición de un modelo de atención a un segmento concreto del banco es sólo el primer paso de un proyecto de gran calado que nos permitirá gestionar el sentir de los clientes: ABANCA Escucha. Esta herramienta

nos permitirá conocer qué hacemos bien y qué cuestiones generan descontento entre nuestros usuarios, así como activar planes de acción específicos.

De manera predefinida, los clientes que tengan algún contacto con ABANCA podrán recibir una invitación a través de correo electrónico, banca móvil o teléfono para contarnos cuál ha sido su opinión sobre la experiencia. Las respuestas se mostrarán en tiempo real y estarán a disposición de cada oficina para conocer la experiencia de los clientes.



Asimismo, continuamos con el programa Huella ABANCA. Ocho compañeros de varias oficinas fueron distinguidos por su destacada labor durante 2017. Esta iniciativa, que valora su implicación, dedicación y re-

sultados, se enmarca en el proyecto Huella ABANCA, a través del cual el banco quiere fomentar y reconocer formas de trabajo y logros que nos hagan mejores como organización.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Estructura

- Formación
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN

102-8, 103-2, 103-3

Actualmente, forman parte del Grupo ABANCA más de 4.300 personas con contrato fijo. La edad media de la plantilla se sitúa en torno a los 43 años, con una media de antigüedad en la empresa de quince años. El 62% de la actual plantilla del Grupo ABANCA tiene estudios universitarios.

El equipo se ubica principalmente en Galicia, Asturias y León, territorio que supone el núcleo del negocio del Grupo ABANCA, con un 84% de concentración. Cabe destacar que la paridad de género se mantiene próxima al 50-50 en la práctica totalidad de ubicaciones en que la entidad desarrolla la actividad, siendo "Resto de España" el territorio que mayor desviación presenta con un 61,2% de hombres.

	2016	2017
Núm. de empleados ¹	4.307	4.352
Media antigüedad (años)	15	15
% de titulados universitarios	61%	62%
Distribución según género		
- Mujeres	50,4%	50,5%
- Hombres	49,6%	49,5%
Media edad (años)	42,6	43

La edad media de la plantilla se sitúa en torno a los

43
años

Desglose de la plantilla por ubicación y género	2016		2017	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Galicia, Asturias y León	3.627	52,4%	47,6%	3.666
Resto de España	613	38,8%	61,2%	614
Extranjero	67	48,6%	51,4%	72
Total	4.307	50,5%	49,5%	4.352

¹ Los datos reportados en el presente capítulo de Equipo no tienen en cuenta los contratos temporales al ser un 6% de la plantilla, ni tampoco el programa Experiencia ABANCA.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Estructura**
- Formación
 - Desarrollo
 - Seguridad y salud
 - Igualdad y conciliación
 - Oportunidad al talento

El total de empleados en el extranjero supone solamente un 1,6% sobre el total, siendo su distribución geográfica la siguiente:

Distribución geográfica en el extranjero		2017
		Total
Portugal		44
Alemania		1
Brasil		4
Francia		2
Inglaterra		2
México		5
Panamá		2
Suiza		11
Venezuela		1
Total		72

Por otro lado, el tramo de edad en el que se concentra la mayor parte de la plantilla es el que se encuentra entre los 30 y los 50 años. A pesar de la juventud de la plantilla, uno de los pilares básicos en el Grupo ABANCA es el valor de la experiencia. En 2017 se entregaron 196 insignias de plata a otros tantos empleados en reconocimiento a su trayectoria de décadas de trabajo en la entidad, que conjuntamente suman un total acumulado de 5.500 años.

Desglose de la plantilla por ubicación y edad	<30	30-50	>50
Galicia, Asturias y León	2,29%	78,18%	19,53%
Resto de España	0,81%	85,67%	13,52%
Extranjero	6,94%	84,72%	8,33%
Total	2,16%	79,34%	18,50%

- | | |
|----------------------|--------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN | 5. NUESTRO EQUIPO |
| 2. GOB. CORPORATIVO | 6. NUESTROS COMPROMISOS |
| 3. MODELO DE NEGOCIO | 7. GESTIÓN DEL RIESGO |
| 4. CLIENTECÉNTRICOS | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 |
| | 9. ANEXOS |

Estructura

- Formación
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

El ejercicio 2017 se ha cerrado con un total de 187 nuevas incorporaciones al equipo de personas que configura la entidad.

Incorporaciones por edad (401-1)	2016		2017	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30 años	19	40	36	76
Entre 30 y 50 años	76	43	65	108
Mayores de 50 años	3	1	2	3
Total	98	84	103	187

Incorporaciones por ubicación (401-1)	2016		2017	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Galicia, Asturias y León	60	73	71	144
Resto de España	30	8	29	37
Extranjero	8	3	3	6
Total	98	84	103	187

Además, la rotación de plantilla se sitúa en el 3,2%² para el ejercicio 2017.

Rotación media por edad y género (401-1)	2016		2017	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30 años	5,6%	8,2%	4,4%	6,4%
Entre 30 y 50 años	2,4%	1,9%	2,2%	2,0%
Mayores de 50 años	10,9%	6,1%	9,1%	8,0%
Total	3,9%	2,6%	3,8%	3,2%

² Incluye todas las bajas, voluntarias y no voluntarias.

- | | |
|----------------------|--------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN | 5. NUESTRO EQUIPO |
| 2. GOB. CORPORATIVO | 6. NUESTROS COMPROMISOS |
| 3. MODELO DE NEGOCIO | 7. GESTIÓN DEL RIESGO |
| 4. CLIENTECÉNTRICOS | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 |
| | 9. ANEXOS |

Estructura

- Formación
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

Rotación media por ubicación y género (401-1)	2016		2017	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Galicia, Asturias y León	3,5%	2,2%	3,1%	2,7%
Resto de España	4,1%	5,0%	7,2%	6,4%
Extranjero	22,4%	5,7%	2,7%	4,2%
Total	3,9%	2,6%	3,8%	3,2%

Más del 60% del comité de dirección de ABANCA procede de Galicia, origen y núcleo de su actividad, desde donde reforzar la posición de entidad de referencia en el noroeste de España (202-2)

Distribución de la plantilla por categoría y género (405-1)	2016		2017		
	Distribución	Mujeres	Hombres	Total	Distribución
Alta dirección	0,3%	7,7%	92,3%	13	0,3%
Dirección	1,6%	17,9%	82,1%	67	1,5%
Mandos intermedios	23,4%	27,0%	73,0%	1.007	23,2%
Técnicos	74,7%	58,5%	41,5%	3.265	75,0%

Distribución de la plantilla por categoría y edad en 2017 (405-1)	<30	30-50	>50	Distribución
Alta dirección	0,0%	46,2%	53,8%	0,3%
Dirección	0,0%	58,2%	41,8%	1,5%
Mandos intermedios	0,0%	82,2%	17,8%	23,2%
Técnicos	2,9%	78,9%	18,2%	75,0%
Total	2,2%	79,3%	18,5%	100,0%

- | | |
|----------------------|--------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN | 5. NUESTRO EQUIPO |
| 2. GOB. CORPORATIVO | 6. NUESTROS COMPROMISOS |
| 3. MODELO DE NEGOCIO | 7. GESTIÓN DEL RIESGO |
| 4. CLIENTECÉNTRICOS | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 |
| | 9. ANEXOS |

- ← Estructura
- Formación**
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO

103-2, 103-3

Las numerosas normativas que controlan la actividad del sector financiero nos imponen importantes obligaciones de actualización formativa. Por tanto, todas las personas que formamos parte del Grupo ABANCA tenemos la responsabilidad de estar permanentemente actualizados en esas materias, realizando las acciones formativas necesarias. En el 2017 hemos llevado a cabo en el Grupo

ABANCA 238 acciones formativas presenciales, 32 en modalidad de teleformación y otras 3 más mixtas. Esto significa que se ha incrementado en un 50% la oferta formativa puesta a disposición de los profesionales del Grupo ABANCA. El Índice de Calidad de Servicio interno se sitúa en 82 (sobre 100) para 2017, situándose en el umbral de Satisfacción (75-85).

Cifras clave sobre formación	2016	2017
Inv. en formación (m de €)	1.279	1.895
Inv. / empleado formado (€)	329,7	412,9
Horas recibidas / empleado	48,4	49,5
Índice de calidad de servicio	80	82
Empleados formados (%)	89%	100%

Promedio horas de capacitación anuales (404-1)	2016		2017	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección	27	27	20	20
Dirección	26	41	33	34
Mandos intermedios	47	68	59	61
Técnicos	50	47	45	46
Total	49	50	49	50

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO**
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación**
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

Para responder a las inquietudes de desarrollo profesional que no pueden ser atendidas a través del plan formativo de la organización, el Grupo ABANCA tiene a disposición de las personas una ayuda de estudios, a través de la que se pueden recuperar el 90% de los costes de matrícula y libros a aquellos empleados que cursen estudios universitarios, de post-grado, o de acceso a la universidad, siempre y cuando los contenidos académicos estén alineados con la actividad propia de la entidad. En este ejercicio se han concedido 26 ayudas por valor de 27.159€

Durante el 2017, se ha impulsado la capacitación y certificación de los profesionales que prestan servicios de asesoramiento en inversiones, con el fin de responder a un segmento de clientes que exigen profesionales mejor capacitados, anticipándonos al mismo

tiempo a las exigencias de la CNMV a partir enero de 2018. Con este fin se ha apostado por certificar a todas las personas que prestan estos servicios con las certificaciones de EFPA (European Financial Planning Association), una de las asociaciones de acreditación independientes más prestigiosas a nivel europeo, y que además cuenta con el visto bueno de la CNMV. A cierre de 2017 un total de 1.623 profesionales han certificado sus conocimientos y competencias técnicas a través de esta entidad independiente, con un 84,8% de aprobados, muy por encima de la media del sector que está en el 70%. El esfuerzo de estos compañeros nos permite ser una de las entidades mejor preparadas para la entrada en vigor de MiFID II.

Por otro lado, durante 2017, la entidad ha dado continuidad al Plan de Desarrollo Profesional ABANCA. Un total de 49 compañe-



- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. PRESENTACIÓN 2. GOB. CORPORATIVO 3. MODELO DE NEGOCIO 4. CLIENTECÉNTRICOS | <ol style="list-style-type: none"> 5. NUESTRO EQUIPO 6. NUESTROS COMPROMISOS 7. GESTIÓN DEL RIESGO 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 9. ANEXOS |
|---|---|

- Estructura
- Formación**
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

Empleados que han recibido capacitación sobre la prevención Blanqueo Capitales (205-2)				
	Galicia, Asturias y León	España	Extranjero	Total (%)
Alta dirección	11	2	0	100%
Dirección	56	5	1	93%
Mandos intermedios	843	119	20	98%
Técnicos	2.685	457	44	98%
Total	3.595	583	65	97%

ros y compañeras concluyeron la segunda edición del Programa de Asesoramiento y Especialización de Empresas diseñado en 2016 dentro de los Itinerarios Profesionales ABANCA.

Además, la prestigiosa organización multinacional British Standards Institution (BSI), dedicada a la creación de normas para la

estandarización de procesos y colaboradora de ISO, otorgó a los compañeros de Auditoría Informática la Certificación de Auditor Jefe de la norma ISO 27001:2013 de seguridad de la información. Esta acreditación independiente reconoce la competencia de este equipo de profesionales y garantiza sus conocimientos específicos y habilidades como auditores.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación**
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

Programas de ayuda a la transición en el final de la carrera profesional (404-2)

El Grupo ABANCA ha mantenido abiertos sus programas de recolocación (outplacement) de 12 meses de duración a favor de aquéllos profesionales afectados por una desvinculación de la entidad. Los programas incluyen capacitación para la reinserción laboral, orientación profesional y prospección activa del mercado laboral. Hasta la fecha 240 personas se han beneficiado del servicio, de los cuáles 79 se han reincorporado al mundo laboral a través de los programas.

Cultura Corporativa y Gestión del Cambio

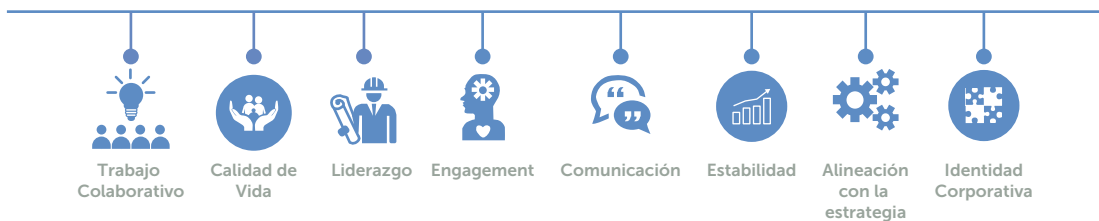
En el Grupo ABANCA, cada responsable de unidad tiene entre sus parámetros de gestión la cultura y el clima organizativo. En consecuencia, cada unidad diseña y ejecuta un plan de acción anual, con el acompañamiento de la gerencia de Cultura, Clima y Gestión del Cambio, para cerrar brechas en dimensiones concretas.

La cultura y el clima organizativo son medidos anualmente mediante una encuesta completamente anónima y que solo reporta datos agregados de áreas o centros de trabajo en el que contesten un número mínimo de personas. Actualmente el índice de cultura se sitúa en el 80 (sobre 100) mientras que el de clima se encuentra en el 79. Desde 2017 estrenamos nuevo formato de encuesta, mucho más breve y ágil que permite tener un foto nítida de las fortalezas y líneas de trabajo a seguir para construir entre todos una organización más sólida.

Por otro lado, por tercer año consecutivo se puso a disposición de la plantilla el plan Acércate, mediante el cual toda la plantilla de servicios centrales y áreas de apoyo puede realizar una estancia en oficinas de la red comercial. Esta medida tiene tres objetivos fundamentales:

- Potenciar el trabajo entre áreas, dando apoyo operativo a las oficinas durante las vacaciones con personas de servicios centrales.

//ABANCA



1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

Estructura
Formación
Desarrollo
Seguridad y salud
Igualdad y conciliación
Oportunidad al talento

- Fomentar el enfoque cliente de los profesionales de servicios centrales, mediante el conocimiento directo del negocio y el aporte directo del participante a la mejora continua de procesos de oficina o de servicios centrales.
- Facilitar la conciliación, ampliando el tiempo para compartir con la familia y/o amigos en localidades de relevancia a nivel personal durante el período estival.

Otra iniciativa que contribuye a la mejora del clima organizativo es la Jornada del Deporte ABANCA. Estas jornadas tienen como propósito compartir un día diferente, en el que además de la competición, tienen cabida la familia, la diversión, la deportividad, en definitiva, el espíritu de ABANCA. La II Jornada del Deporte ABANCA consiguió atraer este año a casi 300 personas, entre profesionales del Grupo ABANCA y familiares.

Como novedad, en 2017, se pusieron en marcha dos iniciativas para fomentar la cultura e innovación en el banco: Construimos ABANCA y Think Tanks ABANCA.

Construimos ABANCA es un espacio pensado para aportar ideas e iniciativas en tres categorías iniciales: Banca a distancia, Innovación y Procesos operativos. Cada uno de los empleados puede realizar su aportación a esta comunidad y, al final de cada mes, son revisadas por un comité que valora la posibilidad de implantación en función de la rentabilidad y el esfuerzo necesario. Una

parte relevante de las aportaciones recibidas en 2017 propusieron pequeñas mejoras en procesos operativos o en nuestros productos que se han podido abordar de manera rápida o que ya formaban parte de proyectos en marcha, mientras que otras de mayor calado que requieren desarrollos informáticos están a la espera de un análisis en mayor profundidad por parte de las unidades responsables.

Por su parte, Think Tanks ABANCA persigue extender la cultura de innovación a todas las unidades y niveles del banco. El núcleo de esta acción es la creación de grupos de trabajo (think tanks) en diferentes áreas del banco para generar ideas que, aplicadas a nuestros procesos y operativa, nos permitan ganar en sencillez, eficiencia y agilidad como organización.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Desarrollo**
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

COMPENSACIÓN Y DESARROLLO

401-2, 201-3, 202-1

ABANCA cuenta con un modelo retributivo que reconoce adecuadamente la productividad y la contribución de sus profesionales a su cuenta de resultados.

Tal y como establece el Convenio Colectivo de ABANCA Corporación Bancaria S.A., el salario base inicial para cualquier trabajador de la plantilla, independientemente de su género, es de 1,6 veces el Salario Mínimo Interprofesional, aplicándose los incrementos establecidos en el propio convenio.

El Sistema de Retribución Variable fue aprobado por los órganos de gobierno, como cada año, para garantizar que la política de retribución del banco no limita la solidez de su base de capital y sea compatible tanto con la gestión eficaz de su riesgo como con sus intereses a largo plazo.

El propósito del Sistema de Retribución Variable es recompensar el logro de los objetivos de negocio, que deberá reflejar un rendimiento sostenible y adaptado al riesgo, así como un rendimiento superior al mero cumplimiento de las funciones del puesto,

que se traduzca a un impacto positivo en los resultados de la entidad.

El incentivo a percibir depende de tres elementos. En primer lugar, del grado de consecución de los objetivos cuantitativos. Todos los puestos se miden por el panel de objetivos estratégicos de su centro superior y oficina/centro al que esté adscrito, y sus objetivos individuales si los posee.

En segundo lugar, la parte cualitativa del incentivo depende del reparto de la bolsa a disposición de cada responsable, que se basa en un conjunto de criterios con una visión global de desempeño de cada persona.

En tercer lugar, como novedad para 2017, el incentivo final a percibir dependerá del logro del panel de los objetivos generales del Grupo ABANCA para alinear los resultados obtenidos con los alcanzados por el grupo.

Plan de Retribución Flexible (REFLEX)

El 'Plan de Retribución Flexible' es un sistema de retribución variable en el que el empleado decide cómo distribuir su salario, ya que puede sustituir parte de su retribución



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO**
6. NUESTROS COMPROMISOS
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Desarrollo**
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

en metálico por determinada retribución en especie.

El REFLEX es voluntario, el empleado decide si se adhiere o no. Además del acceso a productos y servicios con precios beneficiosos respecto a los del mercado, el sistema permite incrementar el salario neto percibido gracias a las ventajas que la Ley de IRPF concede a determinados productos y servicios.

Previsión Social – Planes de Pensiones

Los compromisos por pensiones del Grupo ABANCA están exteriorizados en su totalidad, la mayor parte instrumentados a través del Plan de Pensiones (PP) del Personal de ABANCA y excepcionalmente a través de pólizas de seguro complementarias. El PP del Personal de ABANCA está a su vez instrumentado en dos Fondos de Pensiones de sistema mixto, uno de ellos, en gestión, principalmente de aportación definida de jubilación y prestación definida para las contingencias de riesgo, y el otro fondo, asegurado, de prestación definida para las contingencias de jubilación y riesgo (invalidez y fallecimiento). En los sistemas de aportación definida de jubilación, la aportación del Banco (Promotor del Plan) se sitúa entre un 4 y un 5% según el colectivo al que se pertenezca.

En el 2017 no ha sido necesario que el Banco efectuase aportaciones por jubilación y riesgo al haberse realizado las mismas contra excedentes de los propios fondos de pen-

siones y contra la participación en beneficios de las pólizas que aseguran las contingencias de riesgo. La asignación de excedentes para la cobertura de aportaciones de ahorro y riesgo de la plantilla del Banco ascendió a 9,3 millones de euros, correspondiéndose al 100% de la aportación establecida en el Plan con carácter general.

Itinerarios Profesionales ABANCA

Para facilitar la autogestión del desarrollo profesional, en 2016 se presentó la plataforma de itinerarios profesionales, en la que se recogían, definidas puesto a puesto, las rutas de evolución más frecuentes y probables en las familias comerciales y de Crédito.

Como novedad para 2017, extendiendo el planteamiento de itinerarios profesionales al resto de áreas de servicios centrales y apoyo al negocio no contempladas hasta la fecha, Capital Humano ha identificado con cada dirección general las distintas familias profesionales, que son la agrupación de aquellos puestos que tienen una misión común dentro de la organización y comparten un conjunto básico de habilidades y conocimientos técnicos para su desempeño, así como las conexiones más probables entre estas familias, dentro y fuera de cada dirección general.

Por tanto, las familias profesionales y los itinerarios profesionales identificados recogen tanto el posible desarrollo dentro de la propia dirección general como los movimientos

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO**
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Desarrollo**
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

transversales a otras áreas de trabajo relacionadas. Estos dos elementos servirán como herramientas de apoyo para instrumentar las aspiraciones de desarrollo transversal de todas las personas del banco. Cada empleado puede, utilizando como guía orientativa los elementos anteriores, postularse a nuevos puestos dentro de la entidad que desarrollen o amplíen su aportación al banco.

Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño permite valorar nuestro nivel de contribución a la organización y la medida en la que nos alineamos con los valores y dimensiones de la Cultura Organizativa. Los sistemas de desarrollo, promoción, capacitación y recompensa están vinculados a esta evaluación.

El proceso consta de dos partes: evaluación de competencias y entrevista personal. Cada profesional es evaluado por su responsable

jerárquico y se puede autoevaluar. Los directivos de la organización son evaluados, además, por sus colaboradores y por sus pares. Posteriormente, se realiza una entrevista personal con el responsable directo para analizar los resultados y fijar un plan de acción de desarrollo individual para el ejercicio siguiente.

Este Plan de Desarrollo Individual (PDI) puede centrarse en las competencias a desarrollar para un mejor desempeño en el puesto actual, o tener en cuenta los horizontes de desarrollo y expectativas profesionales del empleado/a. Por tanto, la entrevista es el momento más oportuno para reflexionar sobre las aspiraciones profesionales y poner de manifiesto, si lo hubiese, interés hacia nuevos puestos en otras áreas, dentro o fuera de la dirección general.

La totalidad de la plantilla participa en el proceso con excepción del personal que se encuentra de baja y nuevas contrataciones posteriores al proceso de evaluación.

Empleados que han recibido evaluación de desempeño (%) (404-3)	2016		2017	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Alta dirección	100%	100%	100%	100%
Dirección	97%	100%	100%	100%
Mandos intermedios	99%	100%	100%	100%
Técnicos	98%	97%	97%	97%
Total	98%	98%	98%	98%

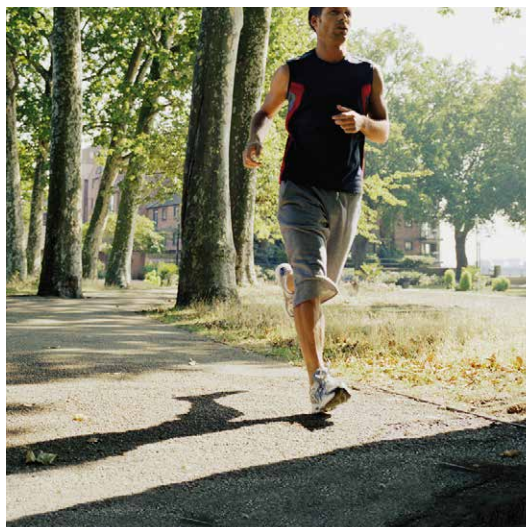
- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. PRESENTACIÓN 2. GOB. CORPORATIVO 3. MODELO DE NEGOCIO 4. CLIENTECÉNTRICOS | <ol style="list-style-type: none"> 5. NUESTRO EQUIPO 6. NUESTROS COMPROMISOS 7. GESTIÓN DEL RIESGO 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 9. ANEXOS |
|---|---|

- Estructura
- Formación
- Desarrollo
- Seguridad y salud**
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

SEGURIDAD Y SALUD

103-2, 103-3, 403-3, 403-4

ABANCA dispone de un único Comité de Seguridad y Salud compuesto por 12 representantes de la empresa y 12 representantes de los trabajadores, que representan al 100% de los empleados. El Comité de Seguridad y Salud es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de las actuaciones de empresa a nivel España en materia de prevención de riesgos. El Comité se reúne trimestralmente y siempre que lo solicite alguna de las representaciones en el mismo.



Seguridad y salud (403-2)	2016		2017	
Absentismo por accidentes	Total	Mujeres	Hombres	Total
Núm. jornadas perdidas (días)	603	923	250	1.173
Núm. accidentes	47	26	20	46
- con baja laboral	22	16	6	22
- <i>in itinere</i>	13	13	5	18
- sin baja laboral	25	10	14	24
- <i>in itinere</i>	8	3	5	8
Absentismo por enfermedad común				
Núm. jornadas perdidas (días)	31.979	26.943	11.072	38.015
Núm. bajas	1.420	782	353	1.135
Víctimas mortales relacionadas con trabajo				
Núm. de víctimas	0	0	0	0

Alcance 2017: Empleados ABANCA España

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO**
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Desarrollo
- Seguridad y salud**
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento

En el Grupo ABANCA apostamos por adoptar las mejores prácticas en nuestros procesos de gestión del talento. Con esta finalidad en el año 2015 comenzamos la implantación de la plataforma Succesfactors de SAP, que a través de su tecnología cloud (en la nube), nos permite beneficiarnos constantemente de las últimas innovaciones que se produzcan en los diferentes módulos, contando por tanto con una plataforma permanentemente actualizada.

En el 2017 seguimos aumentando las funcionalidades de la plataforma SuccesFactors, a través de la que ya gestionábamos la formación y el desempeño, y a través de la cuál tramitamos también las vacaciones y los absentismos. Una de las principales novedades

del nuevo sistema es que nos va a permitir gestionar las vacaciones y los absentismos cómodamente desde nuestro teléfono móvil.

En el Grupo ABANCA, por el tipo de trabajo que se realiza (administrativo) no constan catalogadas enfermedades profesionales (los trabajadores del Grupo ABANCA tienen la consideración de trabajadores usuarios de pantallas de visualización de datos).

Por otro lado, el Grupo ABANCA presenta un índice cercano al 100% de reincorporación tras la baja de maternidad/paternidad, pero cabe destacar, por encima de todo, el alto porcentaje de empleados que conservan su puesto de trabajo pasados 12 meses tras su reincorporación.

Permiso parental (401-3)	2016		2017	
	Total	Mujeres	Hombres	Total
Derecho baja maternidad/paternidad	248	141	97	238
Derecho ejercido (%)	93,9%	100,0%	93,8%	97,5%
Reincorporaciones (%)	100,0%	96,4%	100,0%	97,8%
Bajas del ejercicio anterior que permanecen en la empresa	97,6%	100,0%	97,1%	98,7%

Además, el Grupo ABANCA ha puesto en marcha, con el soporte de Sanitas, la segunda edición del programa de asesoramiento deportivo y nutricional. Se trata de dos planes de salud exclusivos, personalizados y gratuitos para toda la plantilla.

El programa enfocado en la nutrición analiza nuestros hábitos alimenticios y aborda cómo mejorarlos. Un equipo de profesionales médicos con formación y experiencia en nutrición propone según nuestras necesidades todo tipo de consejos de salud o recetas.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación**
- Oportunidad al talento

Por su parte, el plan de mejora de la actividad física ofrece el soporte de fisioterapeutas y entrenadores personales para mejorar nuestra forma. Se dirige tanto a quien quiere iniciarse en el mundo del deporte como para quien busca mejorar su rendimiento o recuperarse tras una lesión u operación.

Desde su lanzamiento en 2016, casi 400 compañeros y compañeras han recibido un asesoramiento profesional tanto en cuestiones relacionadas con la nutrición, como con el deporte.

Además, el pasado mes de mayo, la nutricionista Amil López, creadora de la "dieta coherente", impartió sesiones de alimentación saludable a compañeros de Vigo y A Coruña a los que transmitió consejos y respondió dudas sobre nutrición. Esta acción es una de las iniciativas de calidad de vida del Grupo ABANCA que refuerza el compromiso de nuestra entidad con la vida saludable.

Por último, indicar que, además del Convenio Colectivo, ABANCA cuenta con diversos acuerdos formales en materia de salud y seguridad que incluyen:

1. Facilitar equipos de protección personal.
2. Participación de representantes de los trabajadores en las inspecciones, auditorías e investigaciones de accidentes relacionados con la salud y la seguridad.
3. Formación en Prevención de Riesgos Laborales.

4. Mecanismos de reclamación de riesgos laborales.
5. Derecho a negarse a realizar trabajos peligrosos.
6. Inspecciones periódicas.

POLÍTICA DE IGUALDAD Y CONCILIACIÓN

103-2

El 'Plan de Igualdad de Oportunidades' del Grupo ABANCA fue firmado en 2016 con el 93,37% de la representación sindical (CC. OO, CSICA, UGT, ASCA y CGT) y tiene vigencia hasta el año 2020. El documento recoge una serie de medidas para conseguir una igualdad real de trato y oportunidades entre hombres y mujeres en el Grupo ABANCA y superar las posibles desigualdades que puedan existir por razón de género.

Aunque nuestra plantilla está equilibrada en cuanto al número de mujeres y hombres, el número de hombres en niveles retributivos superiores es mayor. El 'Plan de Igualdad' recoge una serie de actuaciones para reducir este desequilibrio.

En total, se contemplan en el documento una serie de actuaciones en 10 ámbitos: formación en género; selección y contratación; formación profesional; promoción profesional; retribución; conciliación de la vida personal, familiar y laboral; lenguaje y publicidad; prevención de Riesgos Laborales con

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento**

perspectiva de género; prevención del acoso moral, acoso sexual y acoso por razón de sexo; y violencia de género. Cada una consta de un objetivo específico y de acciones concretas a realizar durante el periodo de vigencia del Plan. Todas estas actuaciones serán objeto de seguimiento por parte de la Comisión de Igualdad creada para ello.

El 'Plan de Igualdad de Oportunidades' del Grupo ABANCA incluye también el catálogo de medidas de conciliación de la entidad.

Además, en virtud del compromiso adquirido en el plan de igualdad, el Grupo ABANCA, como responsable de proteger los derechos fundamentales de las personas en los lugares de trabajo, especialmente el derecho al debido respeto a su dignidad personal, se comprometió a prevenir la violencia de género en el seno de la empresa y en su entorno social.

Para ello, el Grupo ABANCA suscribió el 'Protocolo para la Prevención de la Violencia de

Género' como compromiso de respeto a la integridad y dignidad humana; sensibilización; información y prevención, con total garantía de confidencialidad y con el fin de garantizar los derechos dentro del ámbito laboral para que las trabajadoras que sufran violencia de género puedan conciliar los requerimientos de la relación laboral con sus circunstancias personales y/o familiares.

La implantación y difusión del 'Protocolo para la Prevención de la Violencia de Género' en el Grupo ABANCA tiene, entre sus objetivos principales promover una cultura de rechazo y sensibilización que propicie una mejora del clima y salud laboral de las trabajadoras y trabajadores.

OPORTUNIDAD AL TALENTO

El Grupo ABANCA ha hecho una fuerte apuesta por los nativos digitales a través de su programa de reclutamiento a través de redes sociales ABANCA talents. El programa ha supuesto la incorporación al banco de 77 jóvenes profesionales caracterizados por su cercanía a la tecnología y su uso natural de las redes sociales, un perfil que los hace imprescindibles para el futuro del negocio bancario.

ABANCA talents, que se enmarca en el conjunto de iniciativas de innovación que el banco está lanzando en diferentes ámbitos de su actividad, supone dos grandes cambios con respecto al concepto tradicional



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO**
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Estructura
- Formación
- Desarrollo
- Seguridad y salud
- Igualdad y conciliación
- Oportunidad al talento**

de campaña de reclutamiento. En primer lugar, supone pensar en los posibles candidatos como clientes ya que estudiamos sus intereses, qué estudian, qué les motiva, qué redes sociales visitan... y a partir de esa información los candidatos son contactados en el entorno digital en el que se mueven con una oferta a su medida. En segundo lugar, el proceso de selección con técnicas de marketing y redes sociales, en el que la figura del reclutador se acerca a la de un *community manager*, permite que la comunicación con el candidato sea directa, sin intermediarios.

Los beneficios son múltiples, tanto para los candidatos como para la entidad: reducción del tiempo de entrevista e incertidumbre, mayor objetividad, creación de una experiencia y mejora de la percepción de la marca (employer branding).

Prueba de ello es que el Grupo ABANCA se encuentra, junto con Inditex y Google, entre las tres empresas preferidas para trabajar en el noroeste de España y se sitúa como la primera entidad financiera en el ranking, según se extrae del estudio Marca Empleo Noroeste España 2016 realizado por el equipo de Sociología de la Universidade da Coruña (UDC). El banco ha pasado de ser el sexto mejor empleador del noroeste de España en 2015 a ser considerado el tercero en 2017.

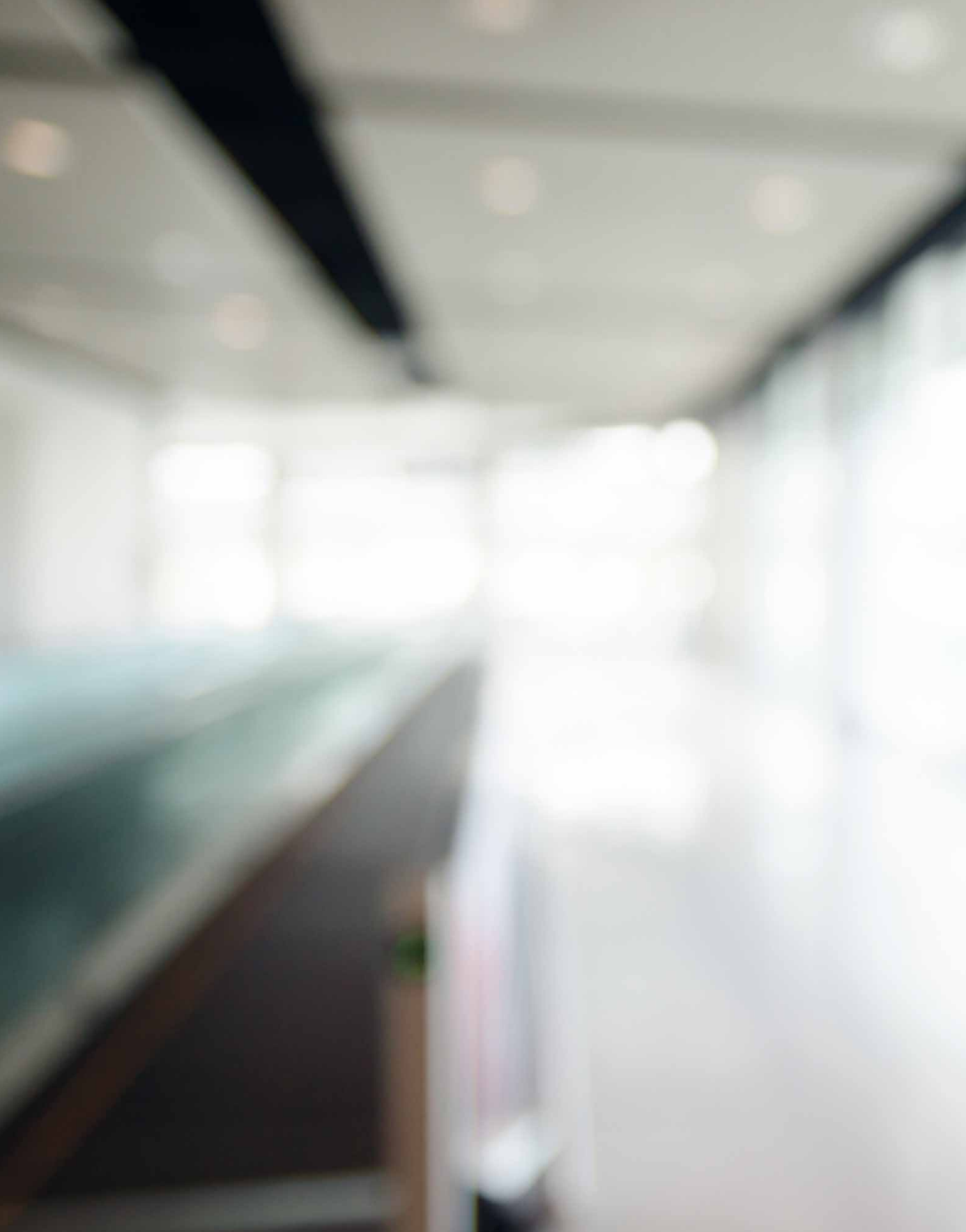
Para el banco esta nueva forma de desarrollar procesos de captación de talento permite detectar los perfiles adecuados con mayor precisión, obtener mediciones en

tiempo real para optimizar el proceso y, sobre todo, ganar en agilidad y eficiencia, lo que supone un importante ahorro de tiempo y costes. Por ello, ABANCA talents fue una de las iniciativas premiadas en la edición 2017 de los Premios Expansión a la Innovación en Recursos Humanos.

Por otro lado, el área de Captación de Talento de la Dirección General de Capital Humano puso en marcha durante 2017 una campaña de selección de personal en Galicia, Asturias y León enfocada al colectivo de talento con discapacidad. La campaña, bajo el lema ABANCA Integra, tiene como objetivo dar visibilidad y normalidad a estas personas que piensan y sienten que su discapacidad no es un límite para sus aspiraciones profesionales.

En el programa pueden participar titulados universitarios con un grado de discapacidad certificada interesados en tener una experiencia profesional en la red de oficinas del Grupo ABANCA en Galicia, Asturias y León. Para divulgar esta propuesta de valor se ha creado la web informativa integra.abanca.com

ABANCA Integra es un programa que refleja los valores del banco, el compromiso con el territorio en el que desarrollamos nuestro trabajo y nuestra firme creencia en la igualdad de oportunidades para todas las personas, independientemente de sus circunstancias particulares. La iniciativa nos permite favorecer a este colectivo que se caracteriza por un increíble espíritu de superación personal.



6

NUESTROS COMPROMISOS

Compromiso con el Buen Gobierno

Comprometidos con la educación

Compromiso social

Comprometidos con la cultura

Comprometidos con los proveedores

Compromiso Medioambiental



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

ABANCA en el marco de su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa ha comenzado, a lo largo de 2017, a alinear sus líneas de actuación en este ámbito para contribuir a alcanzar las metas establecidas en la Agenda 2030, un plan de acción que busca mejorar la vida, de manera sostenible, de las generaciones futuras y proporciona orientaciones y metas claras para su adopción por todos los países y agentes de acuerdo con sus propias prioridades y los desafíos ambientales del mundo en general.

En ese sentido, nuestra entidad se ha unido a la campaña de comunicación interna y voluntariado corporativo #COMPANIES4SDGs, que tiene como objetivo promover entre las empresas, sus empleados y sus grupos de interés el conocimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por Naciones Unidas en 2015 y también pautas de acción que contribuyan a alcanzarlos. (412-2)

La iniciativa se enfocará cada mes en al menos uno de los 17 ODS con los que se busca adoptar medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de unas condiciones de vida dignas.

El buen gobierno, la educación, el desarrollo de la sociedad, la cultura y el medioambiente son los principales ejes la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa de ABANCA y se desarrolla a través de Obra Social ABANCA y Afundación, institución a la que apoya, como mecenas único, para el sostenimiento de sus actividades de educación superior y formación profesional, el envejecimiento activo y el desarrollo socio-cultural. Para ello, y desde 2015, aporta 5 millones de euros en cada ejercicio y, a partir de 2017 y durante los próximos 25 años, destinará un importe equivalente al 3% de los beneficios netos. (103-2)

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

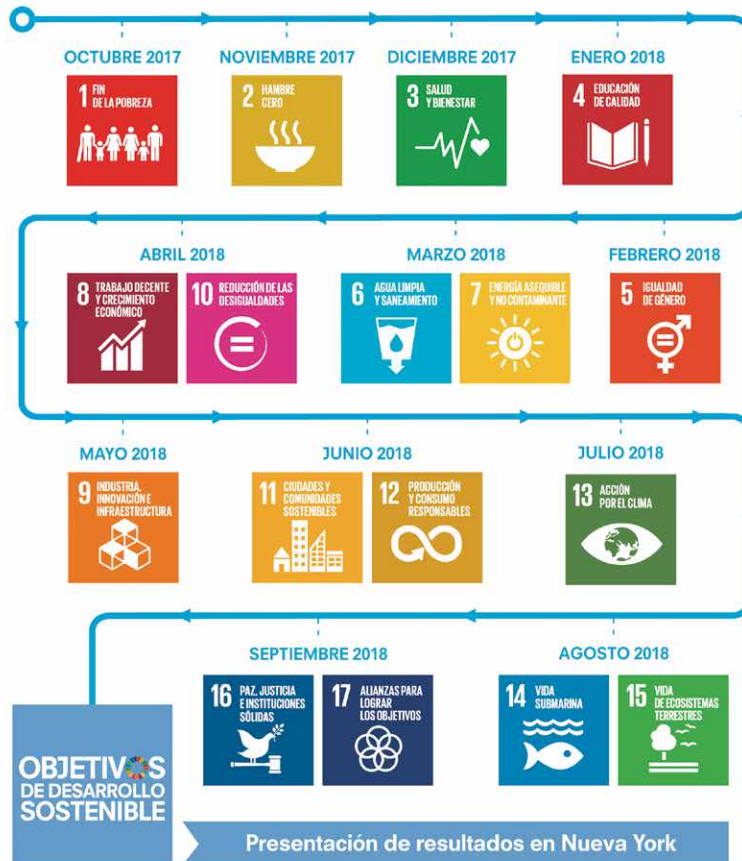
Empresas por un mundo con futuro
companies4sdgs.org

#COMPANIES4SDGS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Consulta todos los logros, mes a mes, en el contador de la web www.companies4sdgs.org



Con el respaldo de:



Pacto Mundial Red Española

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Buen Gobierno

Educación

Social

Cultural

Proveedores

Medioambiental

COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO

En ABANCA creemos en una nueva forma de trabajar de manera ética y transparente, la defendemos y la compartimos a través de nuestro estilo de hacer y comunicar las cosas basado en los valores de confiabilidad, innovación, calidad y responsabilidad.

Cumplimiento de las mejores prácticas de buen gobierno

103-2, 102-3

Durante el 2017 se han llevado a cabo una serie de medidas para impulsar las mejores prácticas de gobierno corporativo:

- Plan de Excelencia en Gobierno Corporativo:
ABANCA, a pesar de no ser una sociedad cotizada, ha llevado a cabo un análisis de

las medidas más relevantes incluidas en el Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas y en el Título XIV de la Ley Sociedades de Capital.

Fruto de este análisis, el Consejo de Administración, en su sesión celebrada el 28 de julio de 2017, aprobó un plan de medidas para alcanzar la excelencia en Gobierno Corporativo, bajo un enfoque de oportunidad y proporcionalidad, marcando una propia agenda en Corporate Governance.

- Seguimiento de las recomendaciones derivadas de la evaluación externa de la eficacia del Consejo de Administración realizada por Korn Ferry:
Derivada de la evaluación externa de la eficacia del Consejo de Administración de ABANCA correspondiente al año 2016, llevada a cabo por Korn Ferry y aproba-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
-
- Educación
-
- Social
-
- Cultural
-
- Proveedores
-
- Medioambiental

da por el Consejo de Administración del Banco, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, en su sesión de fecha 27.03.17, el Consejo de Administración aprobó un Plan de Acción para implantar las recomendaciones clave (102-28).

- **Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento:**
 El Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) aprobó el 27 de junio de 2017, previo informe de su Comité Consultivo, al amparo de lo previsto en el artículo 21.3 y 21.4 del Texto Refundi-

do de la Ley del Mercado de Valores, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre (LMV), la Guía Técnica 3/2117, sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público (la Guía Técnica).

Fruto del análisis de la Guía Técnica, se ha considerado necesario que la Comisión de Auditoría y Cumplimiento cuente con su propio reglamento, tal y como se recomienda en el apartado segundo, por lo que el Consejo de Administración aprobó el 15 de diciembre de 2017 dicho Reglamento.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Buen Gobierno

Educación

Social

Cultural

Proveedores

Medioambiental

Definición de políticas y procedimientos

Código Ético y Política Anticorrupción

102-16, 102-25, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2

El Código Ético y de Conducta de ABANCA, creado en noviembre de 2014, es uno de los pilares esenciales de nuestra cultura corporativa ética, transparente y responsable. Todas las personas pertenecientes a ABANCA tienen el derecho y la obligación de conocer dicho código, cumplirlo y difundirlo. Para ello, el Código Ético está permanentemente a disposición de la plantilla en la intranet, dentro del Canal Ético ABANCA.

Dentro de la labor de mejora continua que desarrollamos en el grupo ABANCA para garantizar el comportamiento ético de todos los que formamos parte de la organización, en el mes de agosto de 2017 se aprobó, por parte del Consejo de Administración, la Política Anticorrupción de ABANCA que fue incluida como un Anexo en el Código Ético.

La Política Anticorrupción es una herramienta esencial para la prevención de la responsabilidad penal y mejora de la cultura ética de la entidad. Esta evita que, tanto la entidad como el resto de personas que entran dentro de su ámbito de aplicación, incurran directamente o indirectamente en conductas o actuaciones contrarias, no solo a disposiciones penales sino también, en su caso, a

los principios básicos de actuación recogidos en el Código Ético y de Conducta de ABANCA.

Su aplicación engloba a las personas integrantes de los órganos de gobierno, equipo directivo y resto del personal del banco y de las sociedades filiales y participadas adheridas al Código Ético y de Conducta de ABANCA, así como a las personas y entidades implicadas en la prestación de servicios que, a juicio y bajo responsabilidad de los Comités de contratación correspondientes, resulte relevante exigir su adhesión. Todas ellas deben conocerla y cumplirla.

La Política Anticorrupción consta de:

- a) Una descripción de los tipos y conductas que habitualmente suelen ser consideradas como prácticas corruptas y sus consecuencias.
- b) Consejos de actuación en relación a determinadas situaciones (relación con partidos políticos, contrata y subcontratas, regalos, acciones de patrocinio...) en las que se ha de prestar especial prevención.
- c) Pautas a seguir en la actuación diaria.
- d) Canales de denuncia.
- e) Herramientas de prevención: formación e información.

<p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p>	<p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p>6. NUESTROS COMPROMISOS</p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017</p> <p>9. ANEXOS</p>
--	--

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental

Adicionalmente, el Consejo de Administración aprobó las siguientes actualizaciones del Código Ético:

- La inclusión del artículo 30.bis en relación con la adecuada contabilización, registro y documentación de todos los ingresos y gastos que deberán estar debidamente autorizados, ser proporcionados, responder a servicios efectivamente prestados y a un propósito económico legítimo.
- La ampliación de la redacción del artículo 59 relativo a asegurar la confidencialidad de toda información reservada y al cumplimiento de las exigencias legales aplicables en materia de protección de datos de carácter personal.

Política de Prevención de Riesgos Penales

El Consejo de Administración aprobó, el 1 de febrero de 2016, la actualización de la Política de Prevención de Riesgos Penales cuya principales finalidades son:

- a) Proyectar a todos los administradores, directivos y empleados del Grupo, así como a terceros que se relacionen con el mismo, un mensaje de que ABANCA vela para que su actividad esté basada en el principio de respeto de la ley, así como en la promoción y defensa de los Valores Corporativos y Principios de Responsabilidad Social Corporativa, entre los que se encuentra la lucha contra la delincuencia en todas sus formas.



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental

ABANCA trabaja para que estos principios se traduzcan en cada vez mejores pautas que rijan naturalmente tanto el comportamiento de las personas que integran la organización, como los procesos que definen las formas de trabajar y la toma de decisiones en las compañías del Grupo.

- b) Sensibilizar a todos los administradores, directivos y empleados del Grupo sobre la importancia del cumplimiento de la legislación aplicable en su ejercicio profesional y los principios por los que su conducta debe regirse para ellos, de modo que se mitigue la posibilidad de atribuir a cualquiera de ellos, o al propio Banco o cualquiera de las sociedades de su Grupo, cualquier conducta delictiva.
- c) Establecer el marco general del Modelo de Prevención de Riesgos Penales para la prevención de delitos en ABANCA que comprenda el conjunto de medidas dirigidas a la prevención, detección y reacción antes los mismos, en el marco de lo dispuesto en la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre del Código Penal, modificada por la Ley Orgánica 1/2015, del 30 de marzo.

El objeto de la Política de Prevención de Riesgos Penales es garantizar entre accionistas, administraciones públicas, demás grupos de interés y órganos judiciales que el Grupo ejerce el debido control que legalmente le

resulta exigible, considerando el modelo de gobierno del Grupo. En particular:

- El control de potenciales situaciones de riesgo de comisión de ilícitos penales que pueden surgir en el ámbito de actuación de las sociedades que conforman el Grupo, incluyendo los supuestos en los que no resulte posible su atribución a una persona en concreto.
- El rechazo de la corrupción y fraude en todas sus formas, incluidas la extorsión, el cohecho o el soborno, el blanqueo de capitales y el abuso de mercado, en el marco de unos sólidos principios de Gobierno Corporativo, basados en la transparencia empresarial.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
-
- Educación
-
- Social
-
- Cultural
-
- Proveedores
-
- Medioambiental

Esta política es de aplicación a todos los administradores, directivos y empleados de todas aquellas Sociedades del Grupo en las que tiene un control efectivo, directo o indirecto, por parte de ABANCA.

de ABANCA a los riesgos de conducta y reputación derivados de la creación y distribución, asegurando así que los productos se distribuyen adecuadamente entre el mercado destinatario identificado para ellos.

Política de Gobernanza de Productos
103-2

La normativa aplicable a la prestación de servicios bancarios y en particular, la Guía de la Autoridad Bancaria Europea sobre Gobierno Interno y las Directrices sobre procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos de banca minorista, así como la normativa reguladora de los mercados de valores y la prestación de servicios de inversión, esto es, MiFID II y su normativa de desarrollo, y las Directrices de ESMA sobre requerimientos de gobernanza de productos de MiFID II, establecen la obligación de definir políticas y procedimientos de aprobación de nuevos productos y servicios.

Los mecanismos de gobernanza de productos y servicios implican la participación de diversas áreas del Banco, que deberán realizar su mayor esfuerzo y colaboración para que el lanzamiento se realice en el menor tiempo posible y en las mejores condiciones para los clientes y el Banco, así como para garantizar que estas condiciones se mantengan a lo largo del tiempo.

Adicionalmente y con el objetivo de reforzar los procedimientos y medidas de gobernanza de productos de la Entidad, el Consejo de Administración de ABANCA, celebrado el día 7 de abril de 2015, acordó la creación del Comité de Nuevos Productos.

ABANCA estableció una Política de Gobernanza de Productos y Servicios aplicable a: productos bancarios de financiación y ahorro, servicios y productos de inversión, medios de pago, seguros y cualquier otro servicio financiero para los que el Banco disponga de autorización administrativa. Dicha Política contempla tanto el diseño como la creación y lanzamiento de un producto o servicio, así como su posterior seguimiento una vez este se encuentre ya en el mercado, con el propósito de minimizar la exposición

El objetivo de esta Política es detallar los principios que sustentan los procedimientos para la creación/emisión o distribución de nuevos productos, así como para la prestación de nuevos servicios por el Banco a los clientes del Banco, garantizando que se cumple la legislación vigente en todo momento y, en especial, aquellos requerimientos en materia de gobernanza de productos.

La Política será también aplicable cuando se produzcan cambios significativos en los productos o servicios ya existentes.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
-
- Educación
-
- Social
-
- Cultural
-
- Proveedores
-
- Medioambiental

Política de Conocimientos y Competencias

103-2

La Política de Conocimientos y Competencias, establece los criterios para evaluar los conocimientos y competencias del personal de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. que proporcionan información sobre productos de inversión, servicios de inversión o servicios auxiliares o que prestan el servicio de asesoramiento en materia de inversión y, teniendo en cuenta el alcance y grado de los servicios prestados, facilita el control y seguimiento de los mismos.

De esta forma se da respuesta a una de las exigencias introducidas a nivel de la Unión Europea por la Directiva MiFID, su normativa de desarrollo y las Directrices para la Evaluación de los Conocimientos y Competencias de la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA, por sus siglas en inglés), con su respectiva transposición a nivel local la Ley del Mercado de Valores y la Guía Técnica 4/2017 para la Evaluación de los Conocimientos y Competencias del personal que informa y que asesora de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

A los efectos de la correcta aplicación de la Política, se entiende por "proporcionar información" facilitar información, directamente a los clientes, sobre instrumentos financieros, depósitos estructurados, servicios de inversión o servicios auxiliares, bien a petición del cliente o a iniciativa del Banco, en el contexto de la prestación de cualquiera de los servi-

cios definidos en la legislación vigente como servicios de inversión y servicios auxiliares.

A su vez, el "asesoramiento en materia de inversión" se define como la prestación de recomendaciones personalizadas a un cliente, ya sea a petición de este o por iniciativa del Banco, con respecto a una o más operaciones relativas a instrumentos financieros o depósitos estructurados.

Se debe tener en cuenta que, a los efectos de la presente Política, se considerará como personal que presta el servicio de asesoramiento en materia de inversión el que atiende a los clientes a los que se presta o pretende prestar el servicio de gestión discrecional de carteras.

La Política de Conocimientos y Competencia es de aplicación a todos aquellos servicios, actividades, departamentos o áreas del Banco que proporcionen información sobre instrumentos financieros, servicios de inversión o servicios auxiliares o que presten el servicio de asesoramiento.

También se aplicará concretamente a las personas físicas que:

- a) Proporcionan información sobre productos de inversión, sobre servicios de inversión o sobre servicios auxiliares.
- b) Prestan asesoramiento en materia de inversión a clientes en nombre del Banco.
- c) Prestan el servicio de gestión discrecional de carteras, quedando excluidos aquellos

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
-
- Educación
-
- Social
-
- Cultural
-
- Proveedores
-
- Medioambiental

empleados que lleven a cabo la creación y gestión discrecional de carteras siempre que no estén en contacto con los clientes. En todos los casos la Política se aplica con independencia de los años de experiencia y los conocimientos adquiridos.

El ámbito subjetivo de la Política también incluye a los agentes vinculados con los que el Banco tenga una relación de negocios debidamente formalizada y regulada por un contrato.

No obstante a lo anterior, la Política no será de aplicación a aquellas personas físicas que proporcionen información o presten servicios únicamente a clientes clasificados como contrapartes elegibles, tal y como estos clientes se definen en el artículo 30 de la Directiva MiFID II. Adicionalmente, tampoco se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la Política el personal que:

- a) solo informe a clientes de dónde pueden encontrar información;
- b) distribuya folletos o documentación de información clave a los clientes, sin proporcionarles información adicional en relación con su contenido;
- c) Realice funciones de administración y no tengan contacto directo con los clientes;
- d) únicamente se limita a recibir y registrar órdenes de clientes sin facilitar información sobre el instrumento financiero o depósito estructurado en cuestión.

Canal de denuncias

103-3, 102-17

El Canal de Denuncias es la herramienta a disposición de los empleados y de terceros para poner en conocimiento de una manera confidencial, confiable y directa todo tipo de actuaciones profesionales que no se ajusten a la legalidad o a la normativa interna.

Está a disposición de todos los empleados de las distintas empresas del grupo ABANCA, así como de terceros que mantengan con la entidad una relación contractual de derecho laboral, civil o mercantil.

Con su implantación, el objetivo del banco es:

- Establecer una medida eficaz para la prevención y detección de conductas ilícitas o irregulares.
- Habilitar medidas de control sobre la actividad de la empresa.
- Contribuir a la mejora continua de los procesos y políticas internas para la gestión y control de conductas ilegales o irregulares que puedan cometerse en su seno.

Su funcionamiento se basa en el estricto cumplimiento del tratamiento de los datos de carácter personal, el análisis exhaustivo de los hechos denunciados para asegurar la veracidad, la presunción de inocencia y el respeto a los derechos, el rigor en las actuaciones que se lleven a cabo, la buena fe y la confidencialidad de la identidad del denunciante.

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. PRESENTACIÓN 2. GOB. CORPORATIVO 3. MODELO DE NEGOCIO 4. CLIENTECÉNTRICOS | <ol style="list-style-type: none"> 5. NUESTRO EQUIPO 6. NUESTROS COMPROMISOS 7. GESTIÓN DEL RIESGO 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 9. ANEXOS |
|---|---|

- Buen Gobierno**
-
- Educación
-
- Social
-
- Cultural
-
- Proveedores
-
- Medioambiental

Protección de los deudores hipotecarios

103-2, 103-3, 203-1 y 413-2

Por iniciativa propia, trabajamos para proteger a todos nuestros deudores hipotecarios, uno de nuestros grupos de interés más sensibles por el potencial impacto en un asunto de vital importancia como es la vivienda habitual. Prueba de ello son los más de 9.500 contratos de personas físicas con garantía hipoteca-

ria plena reestructurados o refinanciados en 2017, por importe de más de 926 millones de euros, evitando posibles ejecuciones hipotecarias y desahucios.

La protección a deudores hipotecarios de ABANCA se vertebra entorno a tres ejes de actuación principales: el Código de Buenas Prácticas; Comité de Situaciones de Especial Vulnerabilidad; y el Fondo Social de Viviendas.

Política de Protección a Deudores Hipotecarios



- En 2012 ABANCA se adhirió voluntariamente al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas y a sus posteriores ampliaciones, la última en este mismo 2017, a favor del deudor en los supuestos en los que este puede acogerse a las condiciones establecidas en él.

Adicionalmente, hemos flexibilizado los criterios establecidos en el Código de Buenas Prácticas para que, aunque no se cumplan estrictamente, podamos aplicar al deudor las medidas de reestructuración de deuda recogidas en el Código. Asimismo, también como iniciativa propia, hemos amplia-

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental

do el número de supuestos considerados como de especial vulnerabilidad.

Como sucede desde 2013, ABANCA ha trabajado en el marco de los diversos sistemas de intermediación en materia hipotecaria que se han establecido con la Xunta de Galicia (Reconduce), la Generalitat de Catalunya (Ofideute), el Ayuntamiento de Madrid o la Junta de Castilla y León, entre otros, para agilizar la resolución de aquellos casos más sensibles.

Código Buenas Prácticas	2016	2017
Operaciones solicitadas	362	233
Operaciones realizadas	126	88
Reestructuración viable	107	45
Quita	-	2
Dación en pago	19	41
Operaciones denegadas	196	113
Incumplimiento de requisitos	180	113
Otras causas	16	0

- En enero de 2017, ABANCA suscribió la renovación del convenio del Fondo Social de Viviendas (FSV) impulsado por el Gobierno de España, con la vocación de dar continuidad en el tiempo a la aportación de 200 viviendas al parque estatal de viviendas destinadas a acoger, en régimen de alquiler social, a personas en situación de vulnerabilidad social. El FSV se encuentra actualmente por encima del 70% de ocupación.

Asimismo, el banco mantiene su aportación al Instituto Galego de Vivenda e Solo de la Xunta de Galicia (IGVS), este año con 99 inmuebles, para facilitar la permanencia en la vivienda de personas afectadas por ejecuciones hipotecarias. La aportación de inmuebles al FSV y al IGVS es un elemento clave de la política de protección a deudores hipotecarios de ABANCA.

ABANCA constituyó en 2016 la unidad 'Gestión Singular de la Vivienda', como canal único de interlocución, negociación y gestión con Administraciones Públicas, plataformas de afectados por las hipotecas (PAHs) y otras asociaciones. De esta forma se centraliza la comunicación y se garantiza una gestión transversal de todas las propuestas de actuación en respuesta a posibles nuevas regulaciones, o necesidades, de protección a deudores hipotecarios, velando por la correcta resolución de las situaciones de especial vulnerabilidad social. Desde esta nueva unidad, todas las propuestas se derivan a planteamientos pacíficos y a alquileres sociales, nunca se realizan lanzamientos cuando el proceso de ejecución hipotecaria afecta a la vivienda habitual de aquellas personas en situaciones de especial vulnerabilidad.

- Desde 2015, ABANCA cuenta con un "Comité de Situaciones de Especial Vulnerabilidad" (CSEV) que tiene competencias para la evaluación y sanción de planteamientos en los que los deudores sean calificados como en situación de especial vulnerabi-

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. PRESENTACIÓN 2. GOB. CORPORATIVO 3. MODELO DE NEGOCIO 4. CLIENTECÉNTRICOS | <ol style="list-style-type: none"> 5. NUESTRO EQUIPO 6. NUESTROS COMPROMISOS 7. GESTIÓN DEL RIESGO 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 9. ANEXOS |
|---|---|

- Buen Gobierno**
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

alidad, que incorpora la valoración de diferentes ópticas de la entidad.

En CSEV se han tratado más de 116 casos considerados de especial vulnerabilidad, asumiendo un importe total de más de 800.000 euros en quitas y concediendo un total de 89 nuevos alquileres sociales (excluidas las 100 viviendas cedidas en el acuerdo con el IGVS), lo que supone un total acumulado de 230 alquileres sociales con un diferencial de más de 570.000€ anuales en rentas de alquiler respecto a los precios de mercado.

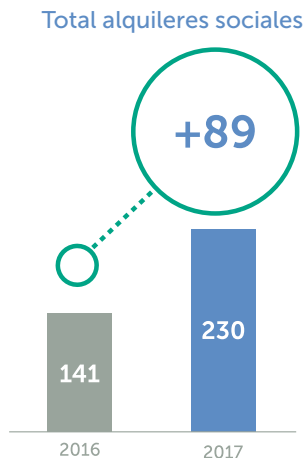
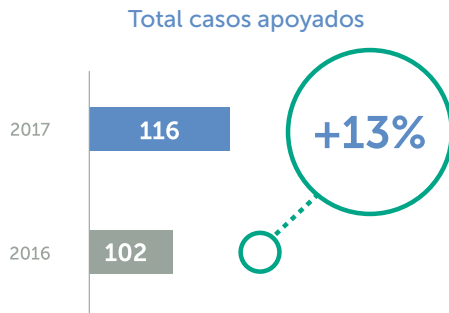
Servicio de Atención al Cliente

102-44, 103-2 y 103-3

La transparencia con los clientes y su protección es un pilar básico de nuestra actividad, y así se recoge en el Código de Conducta ABANCA. El banco dispone de un Servicio de Atención al Cliente conforme a la normativa sectorial reguladora (Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo), que tiene por objeto tramitar y resolver las quejas y reclamaciones presentadas en el banco, por quienes reúnan la condición de clientes o usuarios, siempre que tales quejas o reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del servicio de equidad.

Asimismo, este servicio traslada a la organización las recomendaciones y sugerencias derivadas de su experiencia sobre aquellas cuestiones que puedan suponer una mejora y fortalecimiento de la confianza que debe imperar entre ABANCA y sus clientes.

A 31 de diciembre de 2017 se han resuelto el 97,55% de las reclamaciones recibidas. Sobre el plazo de respuesta, la Orden ECO 734/2004 establece que las reclamaciones deben resolverse en un plazo máximo de 2 meses (60 días); nuestro plazo medio de respuesta es de 19 días.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
-
- Educación
-
- Social
-
- Cultural
-
- Proveedores
-
- Medioambiental

La distribución por tipología¹ de las reclamaciones recibidas ha sido la siguiente²:

Productos	Núm.	%
Operaciones Activas	36.112	77,1%
Operaciones Pasivas	4.882	10,4%
Otros Productos Bancarios	2.611	5,6%
Servicios de Cobro y Pago	275	0,6%
Servicios de Inversión	207	0,4%
Seguros y Fondos de Pensiones	1.080	2,3%
Varios	1.675	3,6%
Total	46.842	100,0%



¹ Otros productos bancarios engloba: Tarjetas de débito y crédito; Cajeros dispensadores y actualizadores; TPV's; Otros productos bancarios: avales, renting, confirming, derivados.

² La distribución por tipología corresponde a las reclamaciones de ABANCA, ABANCA Mediación Correduría de Seguros Generales, SA y Corporación Financiera Etcheverría, SL.

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental

Este año el total de reclamaciones ha sido de 46.842 expedientes (1ª instancia, excluidas Banco de España y CNMV).

Cabe destacar que en 2017 el Servicio de Atención al Cliente gestionó 29.071 reclamaciones referidas a gastos de formalización y 4.153 de la problemática de suelo, suponiendo un 81% y 12% respectivamente del epígrafe Operaciones Activas.

Ambas tipologías, de carácter estrictamente coyuntural, suman un total de 33.224 reclamaciones, cuyo peso sobre el número total de reclamaciones (46.842) fue de un 71%.

Detalle Otros Productos Bancarios		
Productos	Núm.	%
Tarjetas Débito y Crédito	1.831	70,1%
Cajeros y dispensadores	223	8,5%
Tpv's	9	0,3%
Avales	181	6,9%
Derivados	365	14,0%
Renting y Confirming	2	0,08%
Total	2.611	100,0%

Las reclamaciones de Tarjetas de Débito y Crédito representan el 70,1% del total del epígrafe (Otros Productos Bancarios) y el 5,6% del total de las reclamaciones (46.842).

Respecto a los criterios establecidos para la toma de decisiones en cuanto a la reso-

lución de reclamaciones, el banco siempre tiene en consideración las circunstancias particulares de cada reclamación y de cada cliente o usuario que la plantea, llevándose a cabo un minucioso análisis de los documentos e informaciones que, en cada caso, pueda recabar.

Los criterios de decisión utilizados por el Servicio de Atención al Cliente (SAC) se basan en las resoluciones dictadas por el Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones para supuestos similares, así como en la política de gestión del propio SAC de ABANCA, que tiene como principios básicos:

- Atender a clientes y usuarios que han sufrido una insatisfacción vinculada a los productos y servicios de la entidad, adquiriendo con cada uno de ellos el compromiso de respuesta motivada.
- Atender a cada cliente en el menor tiempo posible, dando un tratamiento individual y personal en cada caso.
- Cumplir y hacer cumplir al resto de la organización la legislación y la normativa que regula su propio funcionamiento.
- Fomentar una política de concienciación, en materia de atención a clientes y usuarios, entre todas las unidades de la organización, aludiendo a los principios de buenas prácticas y transparencia.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
-
- Educación
-
- Social
-
- Cultural
-
- Proveedores
-
- Medioambiental

La toma de decisiones tiene su fundamento en el cumplimiento de las normativas internas y externas, amparándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y de protección del cliente, así como en las buenas prácticas y usos financieros. Las conclusiones alcanzadas deben permitir una respuesta clara y precisa al problema planteado.

Las decisiones tienden siempre a alcanzar una solución equitativa para las partes implicadas, así como a mantener la mutua confianza entre ellas.

Al cierre del ejercicio 2017, las reclamaciones pendientes de resolución no derivarán pagos que tengan un efecto significativo en el cierre de cuentas anuales de la entidad.

Compromiso con las mejores prácticas

La unidad de Auditoría Interna certificada

La unidad de Auditoría Interna de ABANCA obtuvo en 2017 Certificación de Calidad tras la evaluación (QA) realizada por el Instituto de Auditores Internos de España (IAI) con metodología del Institute of Internal Auditors global. Esta acreditación, la mejor de las tres calificaciones posibles, constata que la unidad trabaja conforme a las Normas Internacionales de Auditoría Interna.

La certificación supone que la unidad de Auditoría de nuestra entidad dispone de un estatuto, objetivos, políticas y procedimientos que, en líneas generales, siguen los pre-



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
-
- Educación
-
- Social
-
- Cultural
-
- Proveedores
-
- Medioambiental

ceptos de las Normas Internacionales. En base a esta verificación, el equipo evaluador concluyó que la actividad de nuestra división de Auditoría cumple generalmente con la misión, la definición, los principios fundamentales de Auditoría Interna, el Código de Ética y las Normas emitidos por el Instituto de Auditores Internos.

En su informe, destacan como fortalezas de la unidad, entre otras, el elevado nivel de compromiso, experiencia, conocimiento y profesionalidad del equipo, así como el profundo cambio realizado en el último año para adaptarse a las Normas y mejores prácticas que se esperan de una unidad de alto desempeño.

Para evaluar la función de auditoría, el Instituto ha realizado encuestas y entrevistas a consejeros del banco, personal de la alta dirección de la entidad, miembros del equipo de Auditoría Interna y responsables del auditor externo. A su vez, se revisaron el Estatuto de Auditoría Interna, el Código de Ética, los procedimientos de evaluación de riesgos y planificación de la actividad auditora, así como las herramientas y metodologías, los procesos de gestión del equipo y de los trabajos individuales, y una muestra representativa de informes y papeles de trabajo de la actividad.

Además de evaluar la conformidad de la actividad de esta unidad con las normas internacionales de Auditoría Interna y opinar sobre su eficacia, esta evaluación tuvo en

tre sus objetivos identificar posibles oportunidades de mejora en sus procesos de gestión y trabajo, así como en el valor que agrega a la entidad.

ABANCA incorporó un programa de Compliance Software

ABANCA se sumó al 11% de las compañías de todo el mundo que cuentan con un programa completo de Compliance Software. Esta iniciativa ha sido implementada en el banco con el objetivo de evitar los problemas legales que podría acarrear el hecho de contar con programas sin licencia instalados en nuestros dispositivos. Para esta tarea se ha contado con el apoyo de Ecix Group, uno de los principales bufetes de abogados españoles especializados en tecnología.

Esta decisión llega unos meses después de que el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) haya definido el marco normativo del software, quedando en manos de las propias entidades el control de los programas instalados, así como la gestión de los riesgos legales asociados.

Para hacer frente al nuevo escenario, ABANCA ha creado la función del Compliance Software Officer (CSO) que entre sus prioridades se ha marcado lograr el más elevado grado de madurez en cultura Compliance para el banco y trabajará mano a mano con Ecix Group, que se encargará de la monitorización del programa.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
-
- Educación
-
- Social
-
- Cultural
-
- Proveedores
-
- Medioambiental

El programa Compliance Software de ABANCA integra las políticas de Software Asset Management (SAM) con los modelos de Selft Audit Software (SAS) y las prácticas de cultura Compliance.

El desarrollo del Compliance Software viene marcado por la incipiente cantidad de malware y programas sin licencia existentes en los dispositivos de las compañías. Sin embargo, en la actualidad tan solo una de cada tres de ellas cuenta con este tipo de programa, aunque solo un selecto grupo (el 11% al que nos hemos incorporado) cumple la normativa a rajatabla.

Adheridos al Pacto Mundial
102-12, 102-13

ABANCA se sumó en 2015 a la Red Española del Pacto Mundial que tiene como objetivo fundamental involucrar a las empresas y a otros organismos en el desarrollo sostenible.

La adhesión a esta plataforma global supone un apoyo a un proyecto con respaldo internacional, siendo además la mayor iniciativa de promoción voluntaria de responsabilidad social empresarial, al mismo tiempo que se refuerza el compromiso con los derechos fundamentales y el progreso sostenible.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental

Supone también el compromiso de reportar sobre nuestro desempeño y evolución en la implantación de los 10 principios a través de un Informe de Progreso, que irá integrado en nuestra Memoria de RSC. De esta manera, reforzamos la estrategia de ABANCA y nuestro objetivo de obtener excelencia en RSC.

Los 10 principios del Pacto Mundial son:

- Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

- Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

- Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

- Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

- Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

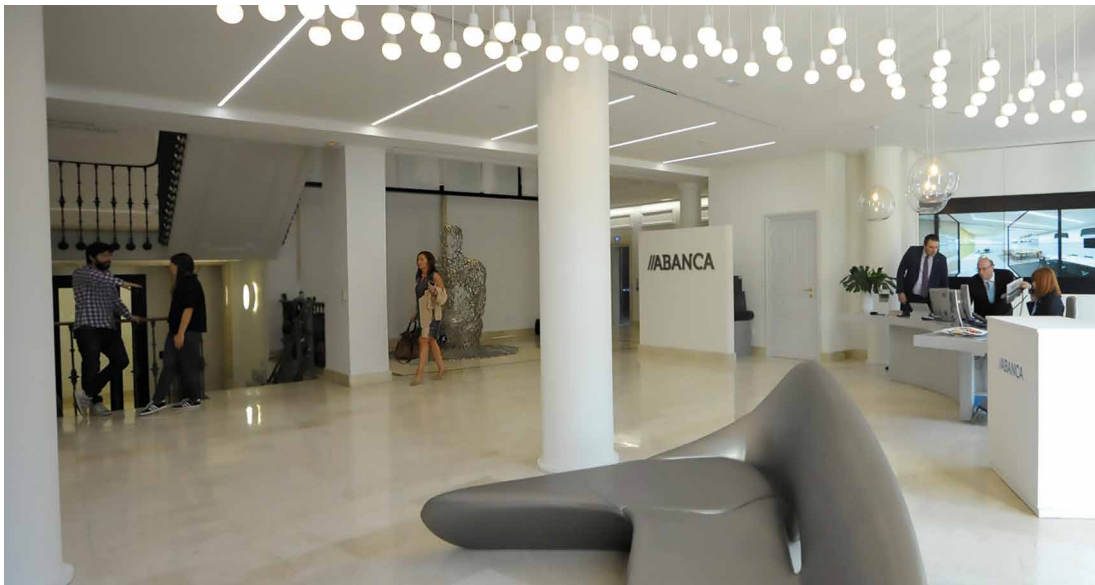
- Buen Gobierno**
-
- Educación
-
- Social
-
- Cultural
-
- Proveedores
-
- Medioambiental

- Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Principio 7: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8: Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9: Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos la extorsión y el soborno.

Para conocer más sobre la Red Española de Pacto Mundial y los 10 principios: <http://www.pactomundial.org/>

La Red Española de Pacto Mundial, como parte de su compromiso por el desarrollo sostenible, ha analizado la memorias de sostenibilidad de ABANCA correspondiente al año 2016 con el objetivo de detectar los puntos fuertes y áreas de mejora tanto en el nivel de transparencia de las entidades, como en el nivel de implantación de cada uno de los cuatro bloques del Pacto Mundial de Naciones; así como la medición del nivel de integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) dentro de la organización.

En la primera parte del análisis, se evaluó el **nivel de transparencia de la entidad** en base



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
-
- Educación
-
- Social
-
- Cultural
-
- Proveedores
-
- Medioambiental

a los principios de elaboración de memorias que establecía G4-Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Estableciendo para cada principio cuatro criterios de evaluación, verificando su cumplimiento en la memoria de sostenibilidad.

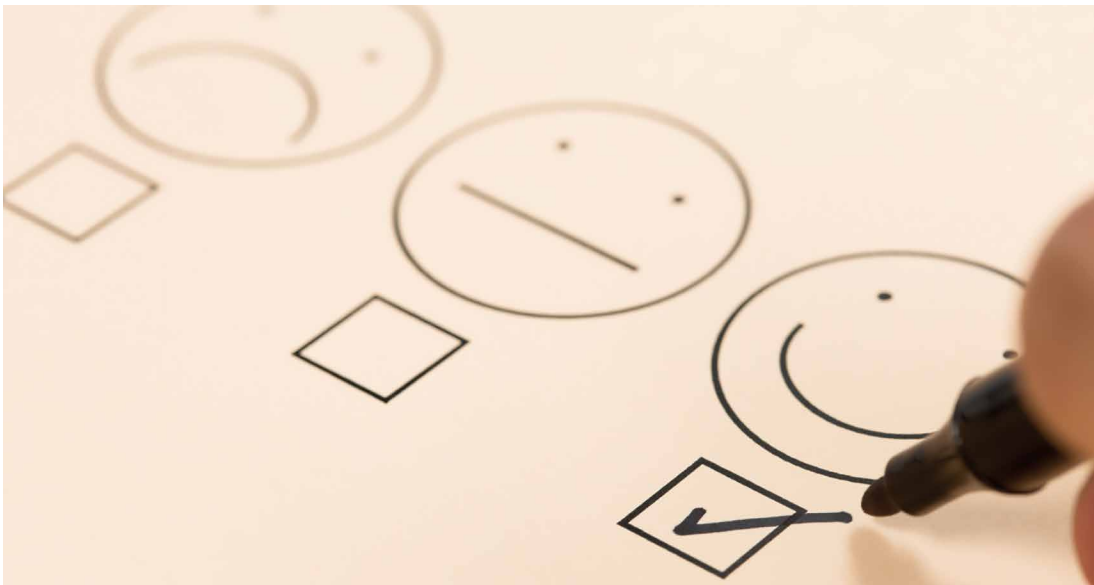
Sobre un baremo de 4 puntos, ABANCA obtuvo una puntuación media de 3,3 estando la media del IBEX35 en un 3,45.

En la segunda parte, se evaluó el **nivel de implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial** de acuerdo a la implantación de los indicadores del GRI G4 relacionados según el documento "Making the Connection: Using the GRI G4 Guidelines to Communicate Progress on the UN Global Compact Principles".

Nivel de implantación de los 10 Principios

	Media ABANCA	Media del IBEX 35
Derechos Humanos	1,42	1,93
Normas Laborales	2,19	2,37
Medioambiente	2,18	2,47
Anticorrupción	2,43	2,43

Valoraciones sobre un baremo de 3



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno**
- Educación
 - Social
 - Cultural
 - Proveedores
 - Medioambiental

Autoregulación de la Comunicación Comercial

ABANCA está adherida a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) sometiendo los mensajes publicitarios a sus revisiones al objeto de tener una comunicación publicitaria que cumpla con las máximas garantías (103-2).

A lo largo del año 2017 varias campañas publicitarias de ABANCA han sido premiadas en diversos festivales:

- ‘Imposible sen ti’ ganador del Premio Publicidade en Galego, el premio más relevante que se puede ganar en publicidad en Galicia, El anuncio ‘Imposible sen ti’, realizado por la agencia Tex 45, tiene un marcado carácter sentimental y, apelando a situaciones cotidianas gallegas, la pieza audiovisual muestra

la importancia de disfrutar del derbi futbolístico con respeto y deportividad y su objetivo fue promover la cordialidad entre las aficiones de los equipos del Deportivo y el Celta.

- La Academia Galega do Audiovisual reconoció el anuncio ‘O derbi das afeccións’, creado por Tex45 Producción con motivo de la campaña ‘Imposible sen ti’, como finalista de los Premios Mestre Mateo que valoran las mejores obras audiovisuales del año.
- La campaña ‘Superpoderes para todos’ siguió sumando reconocimientos en 2017. En esta ocasión, la acción de marketing directo englobada en la campaña fue premiada por la Direct Marketing Association estadounidense, organizadora de la 88ª edición de los ECHO Awards, que premia de forma mundial a las mejores campañas de marketing y publicidad.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

COMPROMETIDOS CON LA EDUCACIÓN

103-2, 103-3, 203-1, 413-1

Formación reglada

1. Instituto de Educación Superior Intercontinental De La Empresa (IESIDE)

ABANCA y su obra social Afundación convirtieron su Escuela de Negocios en el Instituto de Educación Superior Intercontinental de la Empresa (IESIDE) que en 2018 cumple 30 años y que ha servido durante este lapso a cerca de 60.000 estudiantes en títulos de grado y postgrado. Durante 2017 el IESIDE obtuvo un nivel de empleabilidad del 96%, muy por encima del nivel de empleabilidad medio en España que se sitúa en el 84% de acuerdo al Observatorio de Empleabilidad y Empleo Universitario.

La sociedad y el tejido productivo demandaban más formación interdisciplinar orientada a la gestión empresarial y el emprendimiento. En este marco, IESIDE promueve la cooperación entre empresa y universidad, dirigido hacia la creación de valor económico, social y cultural para Galicia. IESIDE se constituye como un servicio público, sin ánimo de lucro, que complementa la oferta universitaria actual y busca la mejora de la competitividad de las empresas nacionales e internacionales, con especial acento en el eje atlántico.

El modelo académico de IESIDE, diferencial, adaptable y ágil, está basado en competencias y sus profesores e investigadores trabajan por programas en lugar de por unidades administrativas convencionales. IESIDE presenta una formación de primer nivel internacional a través de acuerdos con instituciones de prestigio en todo el mundo, contando con un campus multilingüe. Su modelo educativo, orientado a la excelencia, se distingue también por la

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

innovación, para lo que está dotado de una sólida base tecnológica. Desde el punto de vista administrativo desarrolla un modelo flexible, con distintos períodos de matriculación durante todo el año, facilitando así la incorporación de estudiantes que trabajan o proceden de programas de intercambio. El objetivo es brindar una educación de élite, pero no para las élites, al facilitar un programa de becas y un programa de apoyo financiero con créditos educativos a través de ABANCA Estudia.

En 2017, IESIDE convocó sus Becas de Excelencia Académica, dirigidas a futuros alumnos de nuevo ingreso al Grado en Administración y Dirección de Empresas-BBA y al Máster en Dirección y Administración de empresas-MBA. Su objetivo es premiar e incentivar la excelencia académica, facilitando así el acceso a la formación de grado y MBA impartida por el instituto. Estas becas se conceden atendiendo al expediente académico y a las circunstancias económicas y familiares de los candidatos. En el curso 2017-2018 se han otorgado en IESIDE un total de 86 becas.

IESIDE tiene actualmente cuatro centros, tres para uso formativo, situados en sus campus de Vigo, A Coruña y Pontevedra, dos bibliotecas multicampus de acceso virtual y una residencia de estudiantes ubicada en Pontevedra. También cuenta con el soporte adicional de las sedes y centros de Afundación y ABANCA en las distintas ciudades gallegas. Un total de 17.000 m² de instalaciones en las que el equipo de IESIDE imparte la forma-

ción presencial, que se complementa con un campus virtual para la formación *online*.

Eventos más destacados en 2017:

- Acuerdo de colaboración en el marco de la educación superior entre IESIDE y ESIC Business & Marketing School. ESIC, con más de cincuenta años dedicados a la formación de profesionales del ámbito empresarial, el marketing y la economía digital, es la escuela de negocios con la mayor implantación territorial en España.

Entre las actividades que ambas entidades desarrollaron en colaboración, cabe destacar la puesta en marcha de dos másteres: el Máster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial (GESCO), programa de referencia nacional e internacional en el campo del marketing y con más de 480 ediciones y 10.000 titulados; y el Máster en Marketing Digital (MMD), centrado en las disciplinas más avanzadas y efectivas en el ámbito del marketing digital, que ha formado a más de 450 participantes en sus más de 20 ediciones. Otra de las actividades conjuntas destacable fue la celebración el 22 de junio, en Santiago de Compostela, de «Hoy es Marketing», el mayor evento de marketing y *management* en España.

- Nomenclamiento del economista Edward Altman como Profesor Honoris Causa, por parte de IESIDE, el pasado mes de mayo durante la ceremonia de graduación de la promoción 2017 de su Grado en ADE-BBA. Edward Altman es presidente de la Financial Management Association y profesor de la

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

cátedra Max L. Heine de Finanzas en Stern School of Business de la New York University, asesora regularmente a agencias gubernamentales y empresas de todo el mundo, ha impartido conferencias en los foros más relevantes de América, Europa, Asia, Australia y Nueva Zelanda y ha publicado más de 20 libros e innumerables artículos en medios especializados. En 1968 dio a conocer su fórmula multivariable Z-Score, que hoy se estudia en las escuelas de negocios de todo el mundo como una poderosa herramienta de diagnóstico para la predicción de quiebra, como resultado de la combinación de cinco ratios financieros. Edward Altman se convirtió desde entonces en un reputado experto internacional en análisis de riesgos, especialmente en riesgo de crédito y fracaso empresarial o bancarrota.

Internacionalización

La internacionalización permite la transferencia de conocimiento e innovación y favorece la empleabilidad de nuestros estudiantes, brindándoles una formación con una visión universal acorde con los tiempos y mercados actuales, a la vez que contribuye a la mejora de nuestro tejido empresarial.

Partiendo de una histórica colaboración con universidades extranjeras —iniciada en 1994 con la University of Wales para el Bachelor in Business Administration (BBA)—, IESIDE se propuso dar un relevante impulso a este proceso de internacionalización mediante convenios con universidades de Europa, América y Asia. Estos convenios se irán sumando a los ya existentes con instituciones académicas.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

micas tan prestigiosas como Haute École de Gestion de Genève, Regent’s University London, Dublin Business School, Aberystwyth University de Gales, Flensburg University of Applied Sciences de Alemania, Memorial University of Newfoundland de Canadá, University of Applied Sciences of Vienna, Poznan University of Economics o Georgetown University, entre otras.

En 2016 se iniciaba el acuerdo de colaboración entre IESIDE y la University of International Business & Economics (UIBE), con sede en Beijing, que fue renovado en 2017. La UIBE es uno de los centros educativos más prestigiosos de China, con más de 16.000 estudiantes, de los que 3.200 son extranjeros. La fina-

lidad es facilitar el intercambio de estudiantes y profesorado, reforzar la oferta de cursos de especialización y másteres a estudiantes chinos y promover la realización de actividades académicas y proyectos conjuntos. En el marco de este acuerdo tuvo lugar en 2017 la segunda edición del Diploma Avanzado de Relaciones Internacionales (DARI). Se trata del primer programa de español y negocios internacionales de carácter intercultural que se imparte en Galicia. El DARI nació con el objetivo principal de apoyar a las empresas gallegas en su entrada y posicionamiento en el mercado chino, proporcionándoles profesionales de ese país multilingües con formación empresarial. Otro de sus propósitos estratégicos es la promoción del sector turís-



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

tico gallego en China. En la edición de 2017 los estudiantes de UIBE, seleccionados por su universidad por su alto nivel académico, procedían de los ámbitos del derecho, las relaciones internacionales, empresariales, lengua española y comercio.

Asimismo, dentro de su estrategia de internacionalización, en 2017 IESIDE renovó sus convenios con la Fundación Carolina y con ICETEX, que permiten becar a estudiantes latinoamericanos y que contó, en esta ocasión, con 12 beneficiarios. El 10 de octubre se celebró el «Día del Español» en la Universidad de Poznan (Polonia), con la que se renovó el acuerdo y que facilitó la estancia en este centro de ocho estudiantes del MBA. IESIDE participó también en la organización del XIX Congreso Internacional AECA, uno de los principales foros profesionales convocados en España que reunió a congresistas de trece países.

La oferta académica

La oferta formativa incluye programas académicos presenciales, *online* y de tipo híbrido, así como cursos corporativos dirigidos a empresas, capacitando a sus estudiantes como profesionales altamente cualificados para liderar las organizaciones de las que forman parte.

La estructura académica de IESIDE tiene como eje principal sus programas de estudio y corporativos que se agrupan en cuatro ámbitos principales: grado, posgrado, pro-

gramas In-Company y programas interinstitucionales.

- Grado en ADE-BBA y programas máster

En virtud del acuerdo suscrito entre IESIDE y ESIC en 2017, se añadieron a la oferta formativa el Máster en Gestión Comercial y Marketing (GESCO) y el Máster en Marketing Digital (MMD). Estos programas se incorporan a una consolidada propuesta que incluyó en este período, además de su Grado en ADE-BBA (Administración y Dirección de Empresas), el primero con doble titulación internacional en Galicia, los siguientes másteres:

- > MBA Full Time (Máster en Dirección y Administración de Empresas), dirigido a jóvenes titulados y con más de 50 ediciones, se desarrolló en Vigo y A Coruña.
- > MBA Part Time, único en su modalidad a tiempo parcial en Galicia, en A Coruña.
- > Executive MBA, dirigido a profesionales con un mínimo de ocho años de experiencia, en A Coruña.
- > Master SAP en Recursos Humanos, en A Coruña.
- > Master SAP en Finanzas y BPC, en Vigo.
- > Master in International Business, en Vigo y A Coruña.
- > Master en Dirección Económico Financiera, en Vigo y A Coruña.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

- Programas especializados y educación continua:

Programas especializados como: Gestión de Operaciones Internacionales, International Marketing, Dirección Financiera, Placement Coaching para la búsqueda eficaz de empleo, Programa Executive en Dirección y Gestión de Empresas o Programa Executive de Desarrollo Directivo.

Seminarios como: Fuentes de Información, Régimenes Aduaneros, Contratación Internacional, Marketing Digital, Control: Cuadro de Mando Integral, Mercados financieros: Derivados y Divisas.

Master Class como «Lecciones de internacionalización para la empresa familiar», «Sourcing in Asia. Una perspectiva europea», «Marruecos, la nueva China», «La transformación digital de las empresas y su impacto en la cadena de valor», etc.

- Formación in Company

La formación In-Company de IESIDE está diseñada para adaptarse a las necesidades de cada cliente. La larga experiencia del instituto formando directivos proporciona un conocimiento muy preciso de la realidad empresarial, que se traslada a cada firma diseñando programas específicos. Esta flexibilidad se extiende al enfoque y los contenidos, pero también a los lugares de celebración, a las fechas, horarios y du-

ración de cada programa, en función de la compañía, sector o colectivo destinatario.

Los contenidos formativos de los programas In-Company incluyen *management* y estrategia, expansión internacional, proactividad comercial, marketing y orientación al mercado, desarrollo de destrezas personales y habilidades directivas, finanzas y control, innovación, procesos y tecnologías y desarrollo de recursos humanos.

El pasado ejercicio, 94 empresas siguieron programas de IESIDE, tanto en formación abierta como en programas In-Company.

Servicio de reclutamiento, bolsa de trabajo y prácticas laborales

La trayectoria de IESIDE en la formación de profesionales altamente cualificados para los nuevos retos permite ofrecer a sus estudiantes interesantes oportunidades laborales y a las instituciones y empresas colaboradoras, perfiles adaptados a sus necesidades. De este modo, tanto en el curso de las propias carreras como a través del servicio de reclutamiento, IESIDE pone en contacto a las empresas con profesionales consolidados y con estudiantes de alto potencial de desarrollo. Este servicio colabora con las empresas en sus procesos de reclutamiento, detectando en la bolsa de trabajo de la Asociación Alumni aquellos perfiles que más se adecúan a la oferta específica. Además, cada curso académico, IESIDE or-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

ganiza varias jornadas de reclutamiento en sus campus de A Coruña y Vigo, facilitando el contacto directo entre empresas y estudiantes.

En 2017, este servicio gestionó 139 ofertas de empleo. Cabe destacar, asimismo, la organización de tres jornadas del programa «Empresas en busca de talento», en el que empresas como Inditex, Estrella Galicia, R, Nueva Pescanova, Grupo Levantina, Grupo Pérez Rumbao, Deloitte, Ernst & Young, Pricewaterhouse & Coopers, KPMG... se presentan buscando talento entre nuestros estudiantes para incorporar a su plantilla, y los talleres «Empléate», en los que IESIDE formó

a 386 universitarios gallegos para mejorar su potencial de empleabilidad.

IESIDE y la Responsabilidad Social Empresarial

En un marco de compromiso con el desarrollo sostenible de la sociedad y de la economía, Afundación Obra Social ABANCA recoge en su Plan Estratégico 2015-2019 el fomento del empleo responsable y la promoción de la responsabilidad social empresarial entre los distintos sectores productivos gallegos. Para contribuir a este objetivo, desde la entidad se desarrollan distintas acciones



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

que se aplican en sus tres áreas de actuación. La RSE se ha incorporado en el currículo formativo de IESIDE de tal modo que todos los programas de posgrado y el grado en ADE-BBA incluyen un módulo dedicado a la Responsabilidad Social Empresarial. El

objetivo es que los jóvenes comprendan el sentido y la realidad de la responsabilidad social en todas sus dimensiones, el papel de las organizaciones en un entorno de globalización o la trascendencia de argumentar y cimentar en valores las decisiones tomadas.

Principales datos del IESIDE en 2017

Núm. de estudiantes Grado	236
Núm. de estudiantes Master	293
- Títulos oficiales	144
- Títulos propios	149
Núm. de estudiantes Programas Especializados	59
Núm. de estudiantes Seminarios (BPD)	74
Núm. de estudiantes In Company	2.091
Núm. de asistentes a otras actividades de formación extracurricular abierta	2.594
- En formación no presencial	1.601

Núm. Total de estudiantes 5.347



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

2. Formación Profesional

En consonancia con el modelo de educación superior orientado a la empresa que potenciamos, la divulgación de la investigación y de la experiencia práctica en los diferentes sectores productivos aporta un importante factor al conjunto.

Colegio Hogar Afundación

El CPR Colegio Hogar Afundación, emplazado en la calle Filipinas 6, en Vigo, es un centro de referencia en la formación de profesionales y en su inserción laboral. Oferta ciclos formativos de grado medio —Preimpresión digital, Impresión gráfica, Soldadura y calderería, Mecanizado, Instalaciones eléctricas y automáticas, e Instalaciones de telecomunicación— y de grado superior —Programación de la producción en fabricación mecánica, Automatización y robótica industrial y Mantenimiento electrónico—. El Colegio Hogar Afundación también ofrece cursos formativos a demanda para trabajadores de empresas en activo, con la finalidad de mantener actualizados sus conocimientos profesionales específicos.

Actualmente, el centro es un modelo en la formación profesional y en la inserción laboral de los más jóvenes y referente para las empresas a las que dirige a cualificados profesionales. El objetivo prioritario del equipo del centro es, con su programación anual



y con iniciativas como la Semana Técnica, en la que participan más de 57 empresas, aportar recursos adecuados para incrementar progresivamente los porcentajes de inserción laboral de sus alumnas y alumnos. El Colegio Hogar Afundación acogió en el mes de mayo las IV Jornadas «La Cocina Gráfica», organizadas por el departamento de artes gráficas del centro, y en las que participaron importantes empresas y profesionales del ámbito de la impresión y la comunicación gráfica. Estructurada como una feria, su objetivo es acercar a los alumnos y alumnas del centro y a los profesionales del sector las últimas tecnologías, materiales y maquinaria de artes gráficas, así como un

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

espacio de encuentro y de intercambio de conocimientos.

El Colegio Hogar Afundación fue galardonado en la IV Edición de los Premios Proyecto Innovación, una iniciativa educativa de la Fundación Amancio Ortega y la Fundación Santiago Rey Fernández-Latorre que premia e impulsa experiencias didácticas que aúnen aprendizaje, creación y tecnología. Estos premios han reconocido el proyecto «FP sobre ruedas», mediante el cual, a través de una colaboración entre el Colegio Hogar Afundación y la Asociación de Daño Cerebral Alento, los alumnos y alumnas de nuestro centro repararon sillas de ruedas eléctricas para usuarios de la asociación.

Un total de 128 empresas han sido colaboradoras en prácticas FCP. Se han ofrecido 27 actividades extracurriculares y 23.718 horas de formación.

CPR Afundación

El Centro de Formación Profesional Afundación de A Coruña, situado en la calle Ribadavia 4, imparte actualmente tres ciclos de grado superior en las ramas de Administración e Informática: Asistencia a la dirección, Administración y finanzas y Desarrollo de aplicaciones multiplataforma. EL CPR Afundación de A Coruña fue reconocido en 2017 con el Premio de Emprendemento del Concello da Coruña. Un total de 28 empresas han

sido colaboradoras en prácticas FCP y 10 estudiantes han participado en el programa ERASMUS. Se han ofrecido 9 actividades extracurriculares y 6.912 horas de formación.

Tanto el Colegio Hogar Afundación como el CPR Afundación de A Coruña han cubierto el 100% de las plazas ofertadas en 2017. Estos datos constituyen el aliento que nos impulsa a seguir trabajando por el futuro de nuestros jóvenes.

Principales datos de Formación Profesional

Núm. de centros	2
Núm. de estudiantes en 2017	770
Incremento frente al año 2016	0%
Núm. de estudiantes que realizan prácticas FCT en empresas	200
Núm. de estudiantes que se incorporan a la empresa tras la FCT	71%

3. Escuela Infantil Zalaeta

Concebimos nuestra escuela infantil como un centro en el que, con la fundamental participación de la familia, desde el respeto, el afecto y la confianza potenciamos, asistimos, favorecemos, acompañamos y estimulamos la riqueza de posibilidades que cada niña y niño tienen. La escuela ofrece 92 plazas y en 2017 contó con una ocupación del 100%.

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

Formación no reglada

1. Educación Financiera

103-2, 103-3

El programa de Educación Financiera de ABANCA tiene como objetivo fundamental acercar a toda la ciudadanía, independientemente de su rango de edad, la información y conceptos más importantes del ámbito financiero, avanzando hacia un comportamiento más responsable y con el que las personas puedan tomar decisiones informadas.

Más de 14.600 personas se han beneficiado en 2017 del programa, que comenzó en el último trimestre de 2015, siendo los más jóvenes la mayoría de los beneficiarios que han podido empezar a tomar conciencia de la importancia de una gestión adecuada del dinero en el día a día de una manera lúdica y divertida.

El programa está diseñado en función de tramos de edad, con 4 colectivos diferenciados:

Niños de 6 a 11 años

Los más pequeños, niños y niñas de hasta 11 años, tienen la posibilidad de participar de la siguiente forma:

- El 'Gran Prix Financiero. ¿Jugamos a ser mayores? ¡Me divierto aprendiendo a ahorrar!'

Es un divertido juego con el que se pretende mostrar al público infantil que el

dinero no aparece por arte de magia; enseñar a distinguir entre lo necesario y lo deseado, y que no siempre podemos tener lo que queremos. A través de situaciones cotidianas los 1.673 niños y niñas que participaron a lo largo de 2017 aprendieron a gestionar el dinero gracias a las distintas fases del juego. En este año, por primera vez, el juego viajó fuera de Galicia, llegando a colegios de León.

- La obra de teatro 'Laberinto'

Dirigida a escolares de 4º, 5º y 6º de primaria, pretende trasladar a los pequeños cómo sus acciones pueden contribuir también a mejorar la economía y el ahorro familiar. La pieza, producida especialmente para el programa de Educación Financiera de ABANCA y Afundación, llegó en 2017 a un total de 10.202 escolares de Vigo, Pontevedra, Ferrol, Santiago, Lugo, A Coruña, Ourense y Vilagarcía de Arousa. ABANCA promovió este formato innovador para introducir conceptos económicos básicos entre niñas y niños el curso pasado con la obra 'De los cuentos a las cuentas', también encargada a Zarándula, y la iniciativa fue reconocida como el mejor proyecto para jóvenes en los premios a la Obra Social y a la Educación Financiera 2016 que organiza la revista Actualidad Económica en colaboración con la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA).

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

► Ver vídeo: [Campus ABANCA Navidad](#)

Por otra parte, y en esta ocasión dirigido a hijos e hijas de empleados y empleadas de A Coruña, se llevó a cabo el Campus de Navidad ‘Superhéroes para un mundo mejor’, durante la última y la primera semana del nuevo año.

El campamento forma parte del programa de Educación Financiera de ABANCA y fue impartido por los profesionales de Libollis. El objetivo era fomentar los valores del emprendimiento y el conocimiento de las tecnologías de la información y de la comunicación. Además, la dirección de Responsabilidad Social Corporativa planteó diferentes retos a los participantes que tuvieron que solucionar a través de un proyecto audiovisual, creando una animación mediante la técnica del stop *motion*.

En Vigo, las jornadas fueron individuales y los participantes se dividieron en grupos de un máximo de 15 integrantes en función de sus edades. El campamento, realizado en colaboración con el equipo de la institución educativa Nenoos, se marcó como objetivo el fomento del espíritu emprendedor en niños y niñas donde, a través del juego, pudieran trabajar conceptos como consumo responsable y sostenible, ahorro, préstamo, cuenta bancaria y gastos e ingresos.

Escolares de 12 a 17 años

La conferencia impartida por IESIDE “¿Preparados para dar el salto?: Las necesidades financieras a lo largo de la vida” continua un



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

año más llegando a los centros educativos y en 2017 sirvió para exponer a un total de 1.596 jóvenes la necesidad de estar atentos a los cambios que el mercado laboral está viviendo con la evolución de la economía y la situación de los mercados, exigiendo transitar del empleo a la empleabilidad, y la necesidad de tener un comportamiento responsable, centrado en la gestión del dinero, la elección de productos financieros y la planificación.

Otra vía de colaboración fue la participación en la III edición del programa de la Asociación Española de la Banca (AEB), "Tus finanzas, tu futuro" que se lleva a cabo en coordinación con la Fundación Junior Achievement. Los voluntarios jubilados de ABANCA impartie-

ron el programa en 7 ciudades de Galicia, realizando varias sesiones en cada uno de los colegios participantes, para que puedan beneficiarse de la iniciativa todos los alumnos y alumnas de 3º y 4º de ESO.

Jóvenes de 18 a 35 años: Fomento del Emprendimiento

103-2

Dentro del objetivo de ABANCA de fomentar la cultura emprendedora podemos destacar, entre otras, la colaboración en el Maker Faire Galicia, donde participamos como miembros de la mesa 'Industria 4.0 y Movimiento Maker', además de entregar un premio a proyectos emprendedores.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

▶ Ver vídeo: [Campus ABANCA](#)

Las Maker Faires son las ferias de *makers* más importantes del mundo y constituyen un espacio para la celebración y difusión del movimiento emprendedor y en la actualidad se celebran más de 195 en 35 países con un total de 1.450.000 asistentes. Estas ferias son el lugar idóneo para conocer las soluciones más innovadoras en multitud de campos, desde artesanía, robótica o impresión 3D, hasta música, gastronomía y educación entre otros.

Por segundo año consecutivo ABANCA ha colaborado con la Startup Weekend EDU Galicia, uno de los eventos para emprendedores más extendidos por todo el mundo, con presencia en más de 130 países, y que tuvo lugar en diciembre en el Centro ABANCA Obra Social de Santiago de Compostela, con actividades vinculadas al mundo de la educación, la tecnología y el emprendimiento.

El Pont-Up es una iniciativa de apoyo al espíritu empresarial, abierto a todos los ciudadanos, y que centra sus esfuerzos en aumentar la cultura emprendedora entre la sociedad gallega. Un año más, en el mes de septiembre participamos dando impulso a esta actividad con la idea de favorecer los proyectos que participan a través de la visibilidad, el testeo y la generación de un espacio de intercambio y convivencia. Asimismo, participamos impartiendo el taller "Preparados para la inversión".

ABANCA, en colaboración con la UDC, organizó el Campus ABANCA, dirigido a difundir

la educación financiera y la cultura emprendedora entre los estudiantes universitarios.

A través de ponencias, mesas redondas, talleres y stands se abrió la oportunidad de aprender de la experiencia de reputados expertos en innovación, emprendimiento, liderazgo, comunicación, etc. Con un enfoque 100% tecnológico e innovador se trasladó a la comunidad universitaria las posibilidades empresariales de futuro que se abren por delante, a través de dos bloques: Formación e Inspiración.

Como objetivo se pretendió difundir la cultura emprendedora entre los jóvenes universitarios a través de la educación financiera y abordando los retos y oportunidades que ofrece la transformación digital y la industria 4.0.

El Campus ABANCA puso a disposición de los asistentes una amplia variedad de actividades que se desarrollaron entre los días 20 y 23 del mes de marzo, en las facultades de Economía y Empresa, Derecho, Informática y Ciencias del Deporte y la Educación Física de la Universidad de A Coruña.

Los asistentes pudieron disfrutar de ponencias, mesas redondas y talleres que componían el núcleo del evento, así como de los diferentes stands que se instalaron físicamente y de las acciones de networking y gamificación que se desarrollaron en paralelo.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

Mayores (más de 55 años)

Los Espacios +60 de Afundación han acogido cursos dirigidos a mayores con el objetivo de explicarles algunas nociones básicas sobre banca electrónica y móvil. El proyecto nace de la colaboración con el departamento de Banca Electrónica y Móvil de ABANCA y por él ya han pasado más de 420 personas.

El curso está orientado a operaciones y situaciones con las cuales los asistentes pudieran toparse en su día a día, lo que lleva a hablar de conceptos financieros, operaciones con recibos, cómo aplicar límites y bloques a las tarjetas y, sobre todo, cuestiones de ciberseguridad relacionadas con claves de banca electrónica y pagos *online*.

El principal objetivo de estos cursos no es otro que fomentar la digitalización y el uso de aplicaciones informáticas entre los mayores, principalmente en los rangos de edad en los que la utilización de *apps* e internet es más reducida.

En el mes de diciembre, el programa de educación financiera recibió un nuevo reconocimiento en los premios a la Obra Social y a la Educación Financiera 2017 que organiza la revista Actualidad Económica en colaboración con la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA).

En esta ocasión el programa ha sido reconocido con el primer premio en la categoría de mayores por las actividades organizadas con



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

el objetivo de mejorar la cultura financiera de las personas de edad avanzada y contribuir, de este modo, a que realicen una gestión adecuada de su economía personal en esta etapa de la vida.

Una de las grandes novedades para este curso 2017-2018 es que se han incorporado al programa usuarios con discapacidad intelectual. A través de un convenio con Down Coruña se ofrecerá formación a un sector de la población que habitualmente queda al margen de estas acciones. Para estos usuarios, disponer de los conocimientos financieros adecuados puede ser un elemento clave para su integración, además de mejorar su independencia y su autoestima.

Otra novedad para este curso es la firma de un convenio de colaboración entre ABANCA y la Consellería de Educación de la Xunta de Galicia que permitirá que el alumnado de FP realice el módulo de formación en centros de trabajo (FCT) en las instalaciones de ABANCA y también contempla el impulso de la FPDual. Dentro de esta línea, está previsto que compañeros y compañeras de ABANCA impartan cursos o seminarios para actualizar y complementar los conocimientos de los docentes de estos centros, así como sesiones teóricas y prácticas con los alumnos que cursan los ciclos formativos de las familias de Comercio y Márketing y de Administración y Gestión. Por su parte, la Consellería estudiará la posibilidad de acreditar la experiencia profesional de estos empleados y emplea-

das dentro del Plan de reconocimiento de la experiencia profesional.

La primera medida acordada en el marco de este acuerdo es que ABANCA cederá Terminales Punto de Venta (TPV) físicos y dará acceso a una plataforma TPV virtual a los centros que lo soliciten. Este material, junto con la formación correspondiente, permitirá al alumnado realizar prácticas en un entorno real con operaciones financieras de cargo, cobro, devoluciones, etc., exactamente iguales a las realizadas en las empresas y comercios reales.

En el ámbito sectorial, el banco está adherido al convenio suscrito por la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA), la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España, para intensificar la actividad de su programa de educación financiera entre los ciudadanos del ámbito de actuación de la entidad.

2. ABANCA ReSuená

103-2, 103-3

En 2014 ABANCA adquirió el compromiso de colaborar con la Orquesta Sinfónica de Galicia en el proyecto ABANCA ReSuená, una iniciativa que tiene como objetivo dar a conocer entre los más jóvenes el potencial que la música supone como estímulo en su desarrollo y formación. Hoy son ya más de 200 niños y niñas los que, a través de este programa, disfrutan de una educación mu-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

▶ Ver vídeo: [ABANCA ReSuenas](#)

sical formando parte de esta orquesta. Se consigue, de esta manera, ofrecer a estos niños la oportunidad de encontrar en la música una disciplina artística de futuro que les aporte valores, motivación y una ocupación mientras aprenden divirtiéndose.

ABANCA ReSuenas pretende integrar con un interés común a todos los niños y niñas procedentes de cualquier condición social y económica. Para poder lograr estos objetivos cuenta con multitud de instrumentos musicales donados por el banco y con tres centros en A Coruña donde desarrolla su actividad; el Centro Cívico de Monte Alto, el CEIP Alborada en Elviña y el colegio Nuestra Señora del Rosario, donde alumnos con diferentes discapacidades integran con éxito el coro de esta iniciativa.

El programa está dirigido por Diego Zecharies y 22 profesores, todos ellos músicos profesionales de la Orquesta Sinfónica de Galicia. ABANCA mantiene como objetivo ampliar este programa hacia otros barrios de la ciudad y, con el tiempo, a toda Galicia. Como resultado a este esfuerzo y dedicación por acercar la música a todos los jóvenes, ABANCA ha obtenido el reconocimiento como empresa comprometida con la cultura en la II Edición de los Premios Excelentia.

ABANCA ReSuenas ha logrado, a lo largo de su corta trayectoria, sorprender al público favorablemente en diferentes ocasiones. Un ejemplo fue su primer concierto de Navidad de 2016 frente a 1.000 asistentes. Sin

embargo, este año 2017 ha supuesto una consolidación del programa demostrando un talento conjunto con la sucesión de diferentes hechos destacables. Con motivo de la celebración en junio del Día de la Música, ABANCA ReSuenas quiso llevar al Palacio de la Ópera la demostración del éxito de su programa y sus horas de ensayo ofreciendo un concierto con la suma de sus orquestas al que asistieron 1.200 personas. El repertorio destacó por una selección tan interesante como un arreglo de la banda sonora de Juego de Tronos, La Gran Puerta de Kiev, Cuadros para una exposición de Mussorsky, el giro latino con Chamambo, la fuerza de Can Can, el casi imprescindible Himno de la Alegría y, por supuesto, el propio Himno de ABANCA ReSuenas. El concierto tuvo una acogida excelente por parte de los asistentes.

Otro de los hechos destacables de este año y de gran relevancia para los alumnos de ABANCA ReSuenas ha sido la visita del mundialmente reconocido director de orquesta



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

Gustavo Dudamel, que visitó Galicia invitado por ABANCA con motivo de la segunda edición de Palabras para Galicia. La visita de Gustavo Dudamel al CEIP Alborada de Elviña, uno de los centros donde se lleva a cabo el programa, ha sido un acontecimiento único y, por ello, los alumnos recibieron al maestro con la interpretación de *Chamambo*, de Manuel Artés. Disfrutaron de las palabras de Gustavo Dudamel, quien afirmó haber recibido de niño las ventajas de un proyecto muy similar a ABANCA ReSuená y, por ello, les aconsejó que crean en lo que hacen y que trabajen firmemente por alcanzar sus sueños. También les recordó que lo más importante de formar parte de una orquesta es la diversión. Tuvieron la oportunidad de conversar con él y hacerse fotos, además

de conseguir su firma en las partituras que tocaron durante el encuentro. Sin embargo, eso no fue todo, Gustavo Dudamel también cogió la batuta para dirigirlos

Finalmente, como colofón al año 2017 hay que destacar la gran acogida del Concierto de Navidad ofrecido por segundo año consecutivo por ABANCA ReSuená en el Palacio de la Ópera el 17 de diciembre. En él participaron todos los alumnos de la orquesta y el coro. Los alumnos pusieron el broche a un año de aprendizaje y acontecimientos especiales interpretando temas típicos en fechas navideñas como *Campana sobre campana*, *Noche de paz*, *Vinde ver o neno*, *Jingle Bells*, *Tamborilero* y *Marcha Radezky*. El público disfrutó de un concierto entraña-



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

ble por su repertorio y de la destreza de sus participantes de todas las edades.

Los alumnos de ABANCA ReSuenan han ido demostrando su aprendizaje no solo en materia musical, sino también en esfuerzo, dedicación y superación cada año desde que nació este proyecto.

3. Envejecimiento activo

Afundación Obra Social ABANCA promueve actuaciones que favorecen el bienestar psicofísico, el aprendizaje a lo largo de toda la vida y la participación plena de las personas mayores en la sociedad. La entidad dispone de 11 centros con más de 13.000 socios,

destinados a conseguir que la etapa que generalmente comienza con la jubilación siga ofreciendo oportunidades de crecer personalmente, de aportar a la comunidad, de continuar formándose, de estar conectado con los temas emergentes, al tiempo que se desarrollan hábitos de vida saludables y se mantiene una red de relaciones significativas.

La prioridad estratégica de Afundación Obra Social ABANCA en esta área es identificar y desarrollar oportunidades para canalizar la experiencia vital y profesional de las personas mayores a través de actuaciones que aporten valor a la sociedad y el intercambio con otros grupos de edad —especialmente los jóvenes— a través de programas intergeneracionales y de voluntariado que enmar-



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

camos dentro de nuestra línea denominada «El valor de la experiencia».

La difusión de una imagen social de los mayores alejada de estereotipos y la divulgación del conocimiento y buenas prácticas en el ámbito del envejecimiento activo forman parte igualmente de nuestros objetivos. En total, 23.205 personas han participado en las 1.287 actividades desarrolladas por el Área de Envejecimiento Activo.

cular de cada individuo, ya que hasta ahora solo existían índices válidos para estudiar su incidencia sobre la población en general en distintos territorios. Entre las actividades estudiadas destaca especialmente el impacto positivo del programa «El valor de la experiencia». Sus participantes obtuvieron el mayor nivel de envejecimiento activo en todas las categorías, con resultados significativamente mejores en ámbitos como el estado afectivo y cognitivo o el bienestar psicológico.

Estudio de la USC sobre el Envejecimiento Activo y la contribución de Afundación Obra Social ABANCA

Teniendo en cuenta que el envejecimiento activo es una prioridad estratégica para Afundación Obra Social ABANCA y que desarrolla un amplio abanico de actividades en este ámbito, la entidad y la Universidad de Santiago han realizado un estudio para medir la eficacia de las mismas. El informe concluye que las personas que participan en los programas de envejecimiento activo muestran niveles significativamente mejores, tanto en la salud global, como en la participación y la contribución social en relación a otras personas de la misma edad, igualmente autónomas e independientes, pero que no participan en actividades. El estudio se ha realizado gracias a una nueva herramienta diseñada en la Universidad de Santiago, el Índice Personal de Envejecimiento Activo (IPEA USC), la primera en el mundo que permite evaluar y cuantificar el nivel de envejecimiento activo parti-

El valor de la Experiencia

La línea estratégica «El valor de la experiencia», del Área de Envejecimiento Activo, tiene como objetivo ampliar las oportunidades de participación y de contribución social de las personas mayores, aprovechando su talento y su experiencia vital y profesional, a través de programas intergeneracionales y de voluntariado, que beneficien a otros grupos de la sociedad.

- «Fálame da emigración»

En 2017 Afundación Obra Social ABANCA puso en marcha la segunda edición de su programa «Fálame da emigración», que contó con la participación de 71 mayores voluntarios, socios y socias de los distintos Espazos +60 que han vivido la experiencia de la emigración. Esta nueva edición se desarrolló en 18 centros escolares situados en las localidades donde Afundación Obra

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

Social ABANCA tiene un centro de mayores —las siete principales ciudades gallegas y en otras cuatro poblaciones (Viveiro, Betanzos, Pontedeume y Monforte)—, y contó con la participación de 825 estudiantes de ESO, a través de un total de 48 encuentros intergeneracionales. El programa está abierto a todos aquellos institutos que quieran participar en el proyecto, con la incorporación continuada de nuevos voluntarios y voluntarias que han vivido la experiencia de la emigración. Las historias de vida, así como todo el material producido a raíz de estos encuentros, están disponibles en falamedaemigracion.afundacion.org.

- Otras actividades intergeneracionales y de voluntariado

Los socios y socias de los Espazos +60 participan en diferentes actividades intergeneracionales como clubes de lectura con institutos, cuentacuentos, teatro, talleres de cocina, de risoterapia, etc.

El presidente de la Real Academia Galega, Víctor Freixanes, y la escritora Yolanda Castaño apadrinaron los programas intergeneracionales de Afundación Obra Social ABANCA en 2017. Con ellos se celebró el Día Europeo de la Solidaridad Intergenera-



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

cional, en un acto en el que reivindicaron la importancia de buscar espacios de encuentro entre generaciones y leyeron nuestro manifiesto, acompañados de alumnado del IES Rosalía de Castro y mayores voluntarios.

Asimismo, tengan o no carácter intergeneracional, en Afundación Obra Social ABANCA favorecemos que las personas mayores socias de nuestros espacios +60 pongan su experiencia, conocimientos y habilidades al servicio de los demás. Un ejemplo son las acciones formativas que personas voluntarias desarrollan en los Espazos +60 en temas relacionados con la salud, música, artesanía, cocina, idiomas, entre otros. Por otro lado son numerosas las actividades solidarias que desarrollan en beneficio de diferentes entidades sociales: actuaciones musicales, teatrales y de guiñol, rastrillos solidarios, etc.

El I Festival Internacional de Publicidad Educativa, Educafestival, ha reconocido la campaña llevada a cabo para celebrar el Día Europeo de la Solidaridad Intergeneracional que se conmemora anualmente el 29 de abril. Así, el Premio a la mejor estrategia de *branded content* ha recaído en la campaña «El valor de la experiencia», realizada por la agencia de publicidad coruñesa 300Kilos y la cual incluye un manifiesto con el que Afundación Obra Social ABANCA busca sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de compartir el valor de la experiencia, de aprovechar los conocimientos y las lecciones de vida de los mayores para guiar a las generaciones más jóvenes

y, a la vez, seguir aprendiendo de ellas. El premio recibido valora la estrategia de contenidos de la campaña, el propio manifiesto, y la vinculación emocional lograda con la comunidad educativa, que ha sido el principal público destinatario de la misma.

Imagen social

El imaginario colectivo en lo referente a las personas mayores necesita renovarse, pues ni se corresponde adecuadamente con la situación actual ni ellas se identifican con los roles clásicos que tradicionalmente se les asignan. La difusión de modelos positivos, diversos y reales, de personas que cumplen años con interesantes proyectos de vida, e incluso profesionales, que revierten en la sociedad tiempo, recursos, experiencia y capacidades adquiere una gran relevancia para ese propósito, al tiempo que sirve de estímulo a otros en similares circunstancias.

Para visibilizar mejor el trabajo que se realiza en este sentido, en esta superación de estereotipos, Afundación Obra Social ABANCA celebra dos fechas especialmente significativas programando acciones de sensibilización más intensas:

- El 1 de octubre, Día Internacional de las Personas Mayores,

La celebración del Día Internacional de las Personas Mayores, instituido en 1990 por la

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental

Asamblea General de las Naciones Unidas, se sustenta anualmente en todo el mundo en la reivindicación de que quienes superan los 60 años cuentan en la sociedad: «60+ counts». Participamos en esta conmemoración, dentro de su proyecto de promoción del envejecimiento activo, con la organización de distintas actividades durante todo el año que permiten promover una imagen positiva de las personas mayores, ofreciendo una representación fiel y diversa de su realidad.

En 2017, el lema escogido para esta conmemoración fue «Caminando hacia el futuro. Aprovechando los talentos, las aportaciones y la participación de las personas mayores en la sociedad». Afundación Obra Social ABANCA invitó a la ciudadanía a sumarse a esta efeméride, instalando ante su Sede A Coruña un mosaico con mensajes de apoyo a esta campaña hasta formar un único lema común: «Os de + 60 contamos. O valor da experiencia». El contenido de estos mensajes pretende reconocer las contribuciones de las personas mayores y aprovechar su enorme caudal de talento y experiencia, superando las barreras que dificultan su participación social plena. Con el objetivo de extender el proyecto más allá del día del aniversario, esta acción se desarrolló a lo largo del mes de octubre también en los Espacios+ 60 de Afundación de otras localidades. Asimismo, la entidad programó en los meses siguientes diversas actividades dirigidas a la sociedad en general, pero también a colectivos que,

como los medios de comunicación, pueden tener una gran relevancia en esa tarea común de construir una imagen social de las personas mayores real y alejada de estereotipos, que refleje la heterogeneidad del colectivo y sus aportaciones a la sociedad.

- El 29 de abril, Día Europeo de la Solidaridad Intergeneracional,

Afundación Obra Social ABANCA se suma anualmente a la conmemoración del Día Europeo de la Solidaridad Intergeneracional, que se celebra el 29 de abril, con programación en sus sedes y espacios +60. Con estas actividades la entidad reivindica la necesidad de superar cualquier forma de discriminación por razón de edad y la importancia de que las personas de todas las generaciones estén conectadas, dialoguen, aprendan unas de otras y se respeten mutuamente.

El pasado año tuvo lugar esta celebración en la Sede de Afundación en Santiago de Compostela, con la presencia de la escritora Yolanda Castaño y el presidente de la Real Academia Galega, Víctor Freixanes, quienes actuaron en calidad de padrinos del proyecto, así como del director gerente de Afundación, Pedro Otero, de tres voluntarios de los programas intergeneracionales de la entidad y de tres estudiantes que participaron en los mismos. Al finalizar, los presentes leyeron un ma-

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental

nifiesto de diez puntos, a través del que la entidad busca sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de compartir el valor de la experiencia, de aprovechar los conocimientos y las lecciones de vida de los mayores para guiar a las generaciones más jóvenes y, a la vez, seguir aprendiendo de ellas.

Durante toda esa semana, Afundación Obra Social ABANCA organizó diversas actividades en sus espacios + 60 para sumarse a esta conmemoración. Además de la participación en el programa intergeneracional «Fálame da emigración» y de distintas lecturas públicas del manifiesto, voluntarios mayores compartieron con niños y jóvenes de distintas edades talleres de juegos tradicionales y juegos de mesa, cuentacuentos, aulas de cocina o talleres de nuevas tecnologías.

Desarrollo personal

En nuestros espacios+ 60, donde contamos con 13.070 socios y socias, desarrollamos una amplia e innovadora oferta de actuaciones que contempla diferentes dimensiones del envejecimiento activo: el bienestar psicológico, físico y social, el aprendizaje a lo largo de toda la vida, la participación y la inclusión social de las personas mayores. Para ello, tenemos en cuenta su pluralidad de intereses y expectativas, buscando su empoderamiento y satisfacción vital.

La diversidad de propuestas se sustancia en este ámbito en 5 bloques de programas: hábitos saludables, cultura y expresión artística, formación y conocimiento, TIC y ocio activo. A ellos se suman los ya mencionados en el marco de «El valor de la experiencia» y los relacionados con la promoción de una imagen social positiva y alejada de estereotipos.

- Hábitos saludables

Proporcionamos clases para ejercitar habilidades físicas y mentales adaptadas a las capacidades de las personas usuarias, con una amplia variedad de gimnasias, actividades aeróbicas, disciplinas orientales integradoras, danza, expresión corporal, baile, ejercitación de la memoria, relajación, etc. Además, promovemos en colaboración acciones formativas para adquirir o actualizar conocimientos y destrezas, a través de conferencias, cursos de nutrición y cocina, etc.



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

- Cultura y expresión artística

Los intereses musicales u otras formas de expresión artística pueden expresarse mediante las propuestas de música coral e instrumental, música tradicional gallega, dibujo y pintura, artesanía y teatro. Apoyamos también el trabajo de grupos musicales o teatrales formados por socios de estos espacios en Ferrol, A Coruña y Pontevedra y promovemos acciones relacionadas con el disfrute de la oferta cultural local, tanto de Afundación Obra Social ABANCA como de otras entidades.

- Formación y conocimiento

Brindamos oportunidades de aprendizaje en idiomas, educación financiera, conocimiento del patrimonio y humanidades. Buscamos, además, la conexión de las personas mayores con nuevos temas y fenómenos sociales emergentes, a través de conferencias en colaboración con agentes especializados.

- Cultura digital

Proporcionamos formación en cultura digital, centrada en el uso práctico de las tecnologías de la información y la comunicación en la vida diaria, al tiempo que facilitamos la comprensión de la revolución tecnológica y de la forma en que Internet está cambiando nuestras vidas.

- Ocio activo

Anualmente concertamos con diferentes operadores un variado programa de viajes nacionales e internacionales para las personas socias de nuestros centros. En 2017 se programaron siete viajes, cuatro internacionales —Praga y Budapest, un crucero por el Mediterráneo, las capitales bálticas y Polonia— y tres nacionales —Aragón, pueblos blancos de Cádiz y Tenerife—.

Además, según la época del año, cada centro Afundación Obra Social ABANCA presenta planes de ocio en grupo para conocer el patrimonio histórico y natural de nuestra tierra, visitar museos y acudir a celebraciones tradicionales, en ocasiones con clases teóricas previas. Esta oferta constituye un excelente vehículo para favorecer el encuentro y las relaciones sociales entre personas de diferentes localidades.

Los espacios +60

Afundación Obra Social ABANCA dispone de 11 Espacios +60 en las ciudades de A Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra, Santiago, Vigo y Ferrol y en las localidades de Monforte, Betanzos, Viveiro y Pontedeume. Unas instalaciones al servicio de nuestras socias y socios en las que disponen de aulas, salas de nuevas tecnologías, espacios multiusos, auditorios, bibliotecas y zonas de lectura, talleres, salas para actividades físicas, entre

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

otros espacios, donde se desarrollan las actividades citadas anteriormente.

Afundación Obra Social ABANCA puso en marcha en 2016 un nuevo modelo de espacios multidisciplinares e intergeneracionales, con el objetivo de facilitar a todos los usuarios la participación en los programas que desarrolla actualmente la entidad en todos sus ámbitos. Así, en noviembre de 2016, la Sede Afundación en Ferrol iniciaba una nueva etapa, en la que, además de acoger toda la actividad social y cultural, alberga desde entonces toda la oferta dirigida a mayores de 60 años y las actividades de IESIDE en esta ciudad.

En 2017, se aplicó este modelo a la Sede de Vigo, conformándose como un centro intergeneracional, en el que las actividades de promoción del envejecimiento activo se incorporaron a la dinámica del centro. De este modo, aunque los mayores de 60 años son los destinatarios preferentes de las mismas, la oferta quedó abierta a públicos de otras edades. Asimismo, se involucró a las personas mayores, según sus intereses, en las actividades con jóvenes y escolares que se llevaron a cabo en la sede, con el objetivo de crear oportunidades para que las distintas generaciones estén conectadas.

Principales datos de Espacios +60

Núm. de centros	11
Núm. de socios	13.070
Núm. de altas en 2017	1.767
Núm. de participantes en actividades	23.205
Distribución de participantes según actividades:	
- Hábitos saludables	7.768
- Formación y conocimiento	5.906
- Cultura y expresión artística	4.768
- Ocio activo	3.057
- Valor de la experiencia e imagen social	1.706

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

4. Otra formación no reglada

Por la diversidad de esta formación no reglada dirigida a públicos de diferentes edades, presentamos las actividades en bloques de contenidos en función, precisamente, de las etapas vitales a las que se dirigen.

Además de los talleres destinados a públicos infantiles y juveniles en propuestas escénico-musicales, expositivas, en su Biblioteca Infantil y Juvenil de Santiago de Compostela, Afundación Obra Social ABANCA programa actividades de carácter intergeneracional, de gastronomía, musical y de conocimiento artístico.

Por otra parte, Naturnova, el centro interactivo de Afundación de educación ambiental

de la entidad, recibió el pasado año a más de 6800 estudiantes. Ubicado en la calle Velázquez Moreno, 20, en Vigo, y enfocado a ilustrar algunos de los aspectos más interesantes de la naturaleza mediante un aprendizaje lúdico, está formado por tres salas de exposiciones divididas por temáticas: el universo, la Tierra y los seres humanos en relación al medio. En 2017, el centro acogió programas específicos en Semana Santa; celebró una jornada de puertas abiertas con motivo del Día del Medio Ambiente; y se sumó a la Noite Branca de Vigo, ampliando su horario de apertura y con puertas abiertas.

Los espacios de Afundación acogen una amplia oferta en el ámbito formativo para personas adultas que incluye cursos de mú-



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

sica clásica, de arte, de cata de vinos o de cocina orientada hacia una alimentación saludable.

Los programas de cocina y de cata de vinos incluyeron un total de 34 cursos, en los que se inscribieron 450 personas, enfocados a potenciar las actividades intergeneracionales en la cocina y el conocimiento del ámbito culinario por parte de los más pequeños de la casa.

Las sedes de Afundación en Ourense y Vigo acogieron sendos cursos alrededor de la música impartidos por Manuel López-Benito. «Ciclo de música clásica con audiciones comentadas», en la capital de As Burgas, y el «Curso de música», en la ciudad de Vigo que contaron con más de 200 asistentes.

El arte también fue objeto de análisis en la Sede Afundación de Vigo. El curso «Unha aproximación á historia da arquitectura dos séculos XIX ao XXI. Do pasado ao futuro, e da tradición á modernidade», impartido por Ana Pereira, contó con 84 asistentes.

Conferencias “Educación y docencia en el siglo XXI”

Afundación Obra Social ABANCA presentó en 2017 un nuevo ciclo de conferencias «Educación y docencia en el siglo XXI», una firme apuesta por la difusión de modelos formativos diversos en consonancia con los desafíos y las realidades sociales actuales. El

objetivo en el campo formativo de Afundación Obra Social ABANCA está definido por la vocación en torno a una educación comprometida mediante la defensa de un sólido sistema educativo integral. Partiendo de la importancia de la escuela como centro de aprendizaje, las propuestas pretenden complementar la enseñanza académica, especialmente la instrucción, presentando unos espacios y unas actividades que conjuguen lo lúdico y lo formativo con el fortalecimiento de valores esenciales para una sociedad cohesionada. De este modo, la entidad está comprometida con la tolerancia, con el respeto, con la solidaridad y, por supuesto, con la adquisición por parte de cada niña y de cada niño de las herramientas necesarias para perseverar en la adquisición de su autonomía personal.

En la primera conferencia de «Educación y docencia en el siglo XXI», en la Sede Afundación Ourense, Javier Urrea abordó «La educación, la mejor de las vacunas», una charla en la que puso de manifiesto la importancia de la educación como solución de base para las grandes dificultades que experimenta la juventud. A continuación, César Bona, finalista del Global Teacher Prize, compartió sus experiencias sobre «Las escuelas que cambian el mundo», en la que abordó el extraordinario papel de numerosos centros escolares que, en todo el mundo, aspiran a consolidar una completa transformación educativa en positivo. «Flipped classroom o cómo dar una vuelta a las clases» fue el título de la conferencia

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

a cargo del profesor David Calle, uno de los diez finalistas de los prestigiosos premios internacionales Global Teacher Prize de 2017.

La profesora Margarita Pino, doctora en Filosofía y Ciencias de la Educación por la Universidade de Santiago de Compostela y docente en la Universidade de Vigo, disertó sobre «Innovación metodológica. Un reto para la escuela del siglo XXI». Jorge Soto, doctor en Pedagogía, tercer Premio Nacional de Investigación en 2003 y, actualmente, profesor doctor en la Facultad de Ciencias de la Educación y el Deporte de Pontevedra de la Universidad de Vigo, se centró «La pedagogía del ser y del convivir». «Los menores ante las nuevas tecnologías: beneficios y

riesgos» fue el tema que trató José Torres, experto en seguridad y privacidad en las TIC y actual responsable del Equipo de Investigación Tecnológica de la Unidad Orgánica de Policía Judicial de la Comandancia de la Guardia Civil de Pontevedra.

En total, los espacios de Afundación Obra Social ABANCA acogieron nueve encuentros centrados en las nuevas metodologías y herramientas al servicio de la educación y de la pedagogía que contaron con una excelente acogida por parte del público.

Bibliotecas

Afundación Obra Social ABANCA pone a disposición del público cuatro bibliotecas, tres de carácter general en Vigo y una especializada en Santiago de Compostela. Todas ellas facilitan el libre acceso a los fondos para la lectura en sala y consulta bibliográfica, conexión a Internet y wifi y servicio de préstamo para asociados.

Más de 150.000 personas han utilizado las instalaciones bibliotecarias de Afundación Obra Social ABANCA, que disponen de más de 80.000 volúmenes para consulta, muchos de ellos disponibles ya vía *online*. En 2017, 928 personas se han sumado a nuestra base de asociados, sumando más de 33.000 personas con carné de alguna de nuestras bibliotecas. Asimismo, se han realizado más de 17.000 préstamos de libros a nuestros asociados.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación**
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

XIX Congreso Asociación Española de Contabilidad y Administración (Aeca)

La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) celebró en Santiago de Compostela del 27 al 29 de septiembre su XIX Congreso Internacional AECA, organizado conjuntamente con ABANCA y el Instituto de Educación Superior Intercontinental de la Empresa (IESIDE).

La apertura del Congreso contó con la presencia de Miguel Ángel Escotet, director general de Responsabilidad Social Corporativa y Comunicación de ABANCA y rector presidente de IESIDE, y de Manuel Rodríguez, gerente de Cobros y Pagos de ABANCA, director de la Cátedra AECA-ABANCA y presidente del comité organizador, además de Valeriano Martínez, conselleiro de Facenda de la Xunta de Galicia, María Rozas, primera teniente de alcalde del Concello de Santiago de Compostela, y Leandro Cañibano, presidente de AECA.

Bajo el lema 'Información corporativa. Claves para un crecimiento sostenido en un entorno digital', el XIX Congreso Internacional AECA se desarrolló en el Centro ABANCA Obra Social (Cervantes, 17) y en el Auditorio ABANCA (Preguntoiro, 23). En sus tres días de actividades se abordaron temas como las novedades en la normativa española e

internacional sobre contabilidad y auditoría y las nuevas formas de presentación de la información corporativa en la era de la economía digital.

En el transcurso del Congreso se abordó, en la mesa redonda 'Sector financiero y economía digital' la transformación digital de la banca española. La sesión, moderada por José Manuel Valiño, director general de IT, Información, Procesos y Operaciones de ABANCA, contó con las intervenciones de José García Montalvo, consejero de ABANCA y catedrático de Economía, Lorena Mullor, responsable de Banca Digital de la Asociación Española de Banca (AEB), José Luis Langa, director de Negocio y Desarrollo Internacional de Iberpay, y Miriam González-Amezqueta, consejera del Deutsche Bank.

José García Montalvo sostuvo que la tecnología puede llevar a la banca a una "situación virtuosa", con la posibilidad de "personalizar" sus servicios. El consejero de ABANCA hizo hincapié en que las entidades tradicionales tienen una "gran ventaja" gracias a la información de calidad que poseen de sus clientes frente a las fintech, que evalúan riesgos con base en algoritmos o incluso análisis textual de peticiones, aunque se preguntó "por cuánto tiempo se podrá mantener esa ventaja".

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

COMPROMISO SOCIAL

103-2, 103-3, 203-1

Palabras para Galicia

Palabras para Galicia es una iniciativa creada por ABANCA en 2015 como marco para acoger aquellas acciones del banco que tengan como objetivo promover el debate, fomentar el emprendimiento y la puesta en marcha de proyectos que permitan construir una sociedad más justa y responsable. Se trata de un espacio para el conocimiento y el intercambio de ideas, para conocer experiencias y pensamientos de grandes personalidades cuyas trayectorias vitales pueden ayudar a proponer soluciones innovadoras a los problemas que afectan a nuestra sociedad hoy en día.

El director artístico y musical de la Filarmónica de Los Ángeles (California) y director

de la orquesta Simón Bolívar de Venezuela, Gustavo Dudamel visitó Galicia los días 5, 6 y 7 de julio invitado como protagonista de la segunda edición de Palabras para Galicia de ABANCA, iniciativa enmarcada dentro del compromiso estratégico de la entidad con el fomento del emprendimiento y con su contribución a la creación de un futuro para la juventud gallega.

La segunda edición de Palabras para Galicia de ABANCA, que llevó el nombre de 300 años en sintonía, sirvió para celebrar el 300 aniversario del nacimiento del Banco Echeverría, entidad decana de la banca española e integrada en ABANCA desde 2014.

El hito principal de la visita del director venezolano fue la noche del viernes 7 de julio con el concierto de la 9ª de Beethoven que Gustavo Dudamel dirigió en la Plaza del Obradoiro y que se convirtió, sin duda, en una de

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

las citas culturales más importantes del año. El Himno Galego abrió la velada musical que continuó con una brillante interpretación de la 9ª Sinfonía de Beethoven, que hizo vibrar a los 4.000 asistentes. Más de 200 profesionales en el escenario que demostraron la gran conexión a la que llegaron el director, los músicos de la orquesta y los intérpretes en solo tres ensayos y que arrancaron una calurosa ovación de los espectadores. Gustavo Dudamel, la Orquesta Sinfónica de Galicia y el Orfeón Donostiarra estuvieron acompañados por la soprano Marta Mateu, la mezzosoprano Lidia Vinyes Curtis, el tenor Marc Sala y el barítono Joan Martín-Royo.

Con el fin de poder compartir con el mayor número de personas posible un evento tan especial, el concierto pudo seguirse también a través de unas pantallas ubicadas en

el Parque de la Alameda y, por *streaming* en la web abanca.com y los perfiles del banco en redes sociales.

Tanto la obra como los intérpretes fueron elección de Gustavo Dudamel, que considera la 9ª de Beethoven como una de las grandes creaciones de la humanidad por los valores universales que transmite y porque supuso un gran cambio en la historia de la música. Según sus propias palabras: “es la demostración de la capacidad de la música de trascender las circunstancias, las sinfonías de Beethoven nos guían en nuestro viaje para descubrir las emociones humanas más profundas y aspirar a los más altos ideales”.

El otro aspecto de gran importancia para el director fue la colaboración con una orquesta gallega, un coro español y solistas jóve-



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

nes españoles con la intención de apoyar y remarcar el nivel cultural español y gallego alrededor de una obra con tanto significado para la música como para el propio Gustavo Dudamel.

Durante su visita, Gustavo Dudamel tuvo la ocasión de conocer a 200 niños y niñas que forman parte de la orquesta ABANCA ReSuená. Los alumnos y alumnas recibieron al maestro con la interpretación de 'Chamambo', de Manuel Artés, y escucharon con atención su mensaje en el que les explicó que, en su infancia, también participó en un programa con una filosofía similar. Los pequeños músicos, con edades comprendidas entre los 5 y los 12 años, vivieron un momento que no olvidarán cuando Dudamel cogió la batuta para dirigirlos.

También pudo mantener un encuentro con 500 jóvenes músicos y estudiantes de música en el Auditorio ABANCA de Santiago de Compostela. Estudiantes a los que transmitió la importancia de la música como pilar en la educación y para el desarrollo ético y estético de la sociedad.

Gustavo Dudamel, uno de los directores más aclamados del momento, recogió el testigo de Kailash Satyarthi, primer invitado de Palabras para Galicia que defendió, durante su estancia en tierras gallegas, la importancia de escuchar y apoyar los niños y jóvenes gallegos que serán los líderes del mañana, y la necesidad de avanzar en la construcción de una sociedad más responsable.

Voluntariado corporativo

203-2

El programa de Voluntariado Corporativo de ABANCA constituye una de sus principales iniciativas de cara a mostrar nuestro apoyo y compromiso con los problemas de nuestro entorno.

Las acciones medioambientales han sido, de nuevo, las que han concentrado mayor número de horas del total de 4.413 horas realizadas por el colectivo de 700 voluntarios con que cuenta el banco. Estas se llevaron a cabo en colaboración con el Grupo Naturalista Hábitat, asociación colaboradora de ABANCA, que proporcionó todos los recursos técnicos para poder realizarlas, así como la formación específica correspondiente para cada una de ellas.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

▶ Ver vídeo: [Voluntariado Islas Cíes](#)

▶ Ver vídeo: [Voluntariado medioambiental Torre de Hércules](#)

En marzo y abril la ciudad de A Coruña fue escenario de las primeras acciones con la plantación de especies botánicas autóctonas en el Parque de Bens, coincidiendo con la semana de celebración del Día del Árbol; y el entorno de la Torre de Hércules acogió a nuestros voluntarios y voluntarias en el Día Mundial de la Tierra, que llevaron a cabo con éxito varias actividades con el objetivo de reivindicar la conservación del medio natural, coincidiendo con el Give & Gain 2017, es decir, la VII Semana Internacional del Voluntariado Corporativo de Forética.

CA contribuyeron a la retirada de basura del caudal del río Gafos, limpiando el propio río y sus márgenes, dejando el caudal fluvial limpio al 80%. La acción medioambiental se llevó a cabo junto a los miembros Vaipolorío, asociación ecologista que busca el mantenimiento y la defensa del Gafos.

Las Islas Cíes volvieron a acoger a voluntarios y voluntarias de ABANCA, esta vez coincidiendo con la semana en la que se celebraba el Día Europeo de los Parques Naturales, para realizar la eliminación de especies exóticas invasoras y una ruta interpretativa con el objetivo de conocer mejor la zona y poner en valor la riqueza paisajística, faunística y botánica.

Llegado el otoño, Lugo acogió a nuestros voluntarios y voluntarias que se desplazaron hasta el río Rato, en las inmediaciones de la Reserva de la Biosfera Terras do Miño, para realizar una nueva acción de conservación del medioambiente consistente en un taller de elaboración de cajas nido y una ruta interpretativa por la zona fluvial que finalizó con una limpieza de residuos por el entorno.

También dentro de la provincia de Pontevedra, los voluntarios y voluntarias de ABAN-

Con motivo de los incendios sufridos en octubre, los voluntarios se desplazaron al Parque Natural de As Fragas do Eume, donde tuvo lugar, en colaboración con un grupo de biólogos gestionados por Volta Montana, un programa de formación y conocimiento de nuestro patrimonio natural con el objetivo posterior de ayudar en los trabajos de recuperación del terreno afectado tras los incendios forestales en Galicia. Realizaron una ruta interpretativa para descubrir la flora y fauna del enclave, conjugada con nociones básicas formativas y de sensibilización de cara a las acciones que se irán sucediendo a lo largo de 2018 para ayudar a devolver a nuestros montes a su estado original.



El Valle de Babia, en León, acogió en noviembre una jornada que comenzó con la

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

realización de la ruta “Laguna de las Verdes”, un trayecto de alta montaña que discurre por la comarca de Babia, declarada Reserva de la Biosfera por la UNESCO en el 2004. Durante el camino, los voluntarios identificaron especies arbustivas, arbóreas, herbáceas y sus semillas con el objetivo de que, posteriormente, en acciones individuales y colectivas, lleven a cabo tareas de recolección, germinación y plantación.

Esta primera actividad forma parte de la colaboración con el parque tras el acuerdo firmado entre Ángel Gaspar García-Miranda, director conservador del Parque Natural de Babia y Luna y Marcos Lamas, director territorial de León y Asturias.

La última de las acciones medioambientales tuvo lugar en la zona de Coruxo, en Vigo, cuyos montes se vieron reducidos a cenizas en un 80% y en donde se llevó a cabo un *mulching* vegetal, técnica clave para retener la humedad y crear un humus tan necesario para combatir la escorrentía y la pérdida de suelo arrasado por el fuego. Más tarde,



los voluntarios se dedicaron a la creación de barreras con madera en los cursos de agua para evitar su contaminación y la del ecosistema marino.

Foro ABANCA responsable

En el mes de mayo ABANCA reunió, en el II Foro ABANCA Responsable, a medio centenar de empresas, instituciones y tercer sector con el objetivo de compartir experiencias y conocer casos de éxito de empresas sociales gallegas que hacen compatible la rentabilidad social con la sostenibilidad económica.

Las empresas e instituciones que participaron en el foro tuvieron la oportunidad de conocer en mayor profundidad el concepto de empresa social. Para ello, se tomaron como ejemplo experiencias de éxito de negocios gallegos de diferentes tamaños y sectores como Martín Códax, CLESA, Kalandraka, Pazo de Vilane o Saraiva.

La sesión incluyó también una dinámica de grupo en la que los asistentes pudieron compartir sus conocimientos y buenas prácticas en este ámbito y un *market place* que sirvió de escaparate para que un grupo de pequeños emprendedores como Granxa do Souto, VermisLAB y Realkiddys presentasen sus proyectos.

Una de las principales conclusiones del encuentro es la importancia del compromiso

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

▶ Ver vídeo: [II Foro ABANCA Responsable](#)

▶ Ver vídeo: [III Foro ABANCA Responsable](#)

individual de cada uno de nosotros para impulsar la responsabilidad empresarial. Las organizaciones participantes también concluyeron que aquellas empresas que contribuyen a hacer del mundo un lugar mejor asientan sus negocios de una manera más fuerte y sostenible, garantizando su pervivencia y rentabilidad a lo largo del tiempo.

En noviembre, el III Foro ABANCA Responsable abordó la innovación y el liderazgo empresarial con la experiencia de Jesús Calleja, quien compartió con representantes de más de 70 empresas, instituciones y representantes del tercer sector sus experiencias empresariales y destacó la importancia de las buenas ideas y la motivación para alcanzar el éxito en cualquier proyecto.

El polifacético aventurero compartió con los asistentes el proceso vivido desde que tuvo el sueño de escalar el Everest hasta la creación de una productora en la que actualmente trabajan cerca de 200 empleados, que sigue creciendo y tiene nuevos proyectos, subrayando la importancia de la innovación y las ideas para alcanzar el éxito.

El Consejo de Administración se conectó por videoconferencia durante unos minutos para participar en el encuentro, momento en el que el invitado dio a ABANCA la enhorabuena por el trabajo que está realizando en el ámbito de la responsabilidad social corporativa.

Apoyo al deporte

ABANCA destina tres millones, en cinco años, a la Fundación Deporte Galego, lo que la convierte en el único mecenas del Plan de Patrocinio de los Equipos de Alta Competición de Galicia que cuentan con equipos en categoría base, tras la firma de un acuerdo de colaboración suscrito con la Fundación Deporte Galego. Este acuerdo alcanzó, en 2017, un total de 158 equipos gallegos de categoría absoluta que cuentan con un total de 1.265 equipos en las diferentes categorías (336 senior y 929 base) y 16.312 deportistas de 24 especialidades deportivas diferentes y, de ellos, 12.169 niños y niñas pertenecientes a la cantera de los clubes.

3 millones de euros de inversión en cinco años a la Fundación Deporte Galego

158 equipos de categoría absoluta (70 en 1º nivel, 78 en 2º nivel y 5 en 3º nivel)

2.414 jornadas disputadas

1.265 equipos

16.312 deportistas (12.169 niños y niñas)

24 especialidades deportivas

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

Desglose de número de equipos por categoría y por sexo

Total Equipos	Desglose por categorías		Desglose por sexo	
1.265	Senior	336	Masculinos	187
			Femeninos	130
			Mixtos	26
	Base	929	Masculinos	435
			Femeninos	274
			Mixtos	220

Fuente: Fundación Deporte Galego

Desglose de número de equipos por ámbito geográfico de competición

Categoría	Sexo	Local	Provincial	Autonómica	Nacional	Internacional	Participaciones Totales
Senior	Masculino	51	72	128	139	38	428
	Femenino	28	41	79	84	20	252
	Mixto	10	13	22	24	10	79
Totales		89	126	229	247	68	647
Base	Masculino	149	220	256	107	17	749
	Femenino	77	162	207	88	15	549
	Mixto	81	114	109	46	12	362
Totales		307	496	572	241	44	1.660
Participación Total		396	622	801	488	112	2.419

Fuente: Fundación Deporte Galego

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

▶ Ver vídeo: [II Torneo de Baloncesto](#)

La Gala do Atletismo de Galicia 2016/17, celebrada en el mes de abril en A Pobra do Caramiñal, reconoció el trabajo realizado por nuestra entidad a favor del deporte de base y, más concretamente, con el compromiso con la Liga Escolar ABANCA de atletismo. La competición que reúne a cientos de jóvenes deportistas de decenas de clubes cumplió en 2017 su quinta edición. Los atletas compiten en disciplinas como 60 metros, 500 metros, 1.000 metros, 4x80 metros relevos, 60 metros vallas, altura, pértiga, salto de longitud, triple salto o lanzamiento de peso. Un apoyo al deporte de base que permite ligar cada semana nuestra marca con las prácticas más saludables.

deporte elegido en la segunda edición, con la participación de doce equipos de empresas como INDRA, Telefónica, Prosegur, Repsol, Bahía Software, Empleados Municipales, Colegio de Abogados y Colegio de Ingenieros, entre otras.

La recaudación del torneo a través de las inscripciones y aportaciones de los participantes, además de los donativos realizados por el público asistente, fue destinada al proyecto Oncomet. Con los fondos conseguidos se contratará personal, instrumental y material fungible para investigar el campo de la biopsia líquida para mejorar los usos clínicos en el tratamiento de los pacientes oncológicos.

Torneos solidarios entre empresas

Con la idea de apoyar a entidades e iniciativas sociales se celebraron nuevas ediciones del 'Torneo Solidario ABANCA Obra Social', en colaboración con Coca-Cola y Cruz Roja. El baloncesto, en modalidad 3x3 fue el

El 'III Torneo Solidario ABANCA Obra Social' de fútbol 7 se celebró en las instalaciones de la Ciudad Deportiva de Abegondo. La competición contó con la colaboración del R.C. Deportivo y reunió a un total de 250 personas. Participaron las empresas Repsol, Indra, Renfe (bajo el nombre 'Ferrovianos'),



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

► Ver vídeo: [IV Torneo Benéfico ABANCA Obra Social](#)

EMALCSA, Denodo Technologies, Telefónica (con el apodo 'Andaina') y Colegio de Abogados de A Coruña, además de los equipos de ABANCA y ABANCA Obra Social. Los fondos recaudados por la venta de entradas, a un precio de cinco euros, y los donativos recibidos han sido destinados íntegramente a la asociación Down Coruña.

Por último hemos apoyado, entre el 30 de agosto y el 10 de septiembre, en A Coruña, el IV Torneo Solidario 'No estamos solas', una iniciativa organizada a beneficio de la Asociación Española contra el Cáncer, disputado en las especialidades de pádel, tenis y squash en diferentes categorías masculinas, femeninas y mixtas.

Campaña de recogida de juguetes

Un año más ABANCA ha llevado a cabo la campaña de recogida de juguetes 'La ilusión crece cuando se comparte', que en esta ocasión ha conseguido reunir un total de 4.103 juguetes. Todos ellos irán donados a Cáritas en A Coruña y a Aldeas Infantiles en Vigo, en beneficio de los niños y niñas de las familias con menos recursos esta Navidad.

El éxito alcanzado se ha conseguido gracias a todos los compañeros y compañeras, clientes, comercios y otras personas que se desplazaron hasta los locales habilitados para la recogida desde el 11 de diciembre hasta el día 22. Asimismo, se habilitó un número de cuenta solidario para hacer dona-

ciones. Todo el dinero recaudado por esta vía también se ha destinado a comprar más juguetes que fueron a parar a manos de niñas y niños gallegos.

Para que la campaña solidaria funcionara correctamente, los locales habilitados fueron atendidos por 89 compañeros y compañeras que participaron como voluntarios. Entre sus tareas, las de recoger y organizar todos los juguetes recibidos a lo largo de este periodo.

Los miembros del Consejo de Administración de ABANCA quisieron unirse a la campaña y visitaron el local habilitado en A Coruña para la recogida de juguetes. Allí, realizaron su aportación y conocieron a los empleados y empleadas que ayudan como voluntarios en esta acción solidaria.

Apoyo a entidades sociales

La colaboración con las instituciones y el apoyo a las entidades sociales se enmarca dentro de nuestra política de responsabilidad social corporativa con la que tratamos de apoyar iniciativas de formación, cultura, deporte y acción social.

La puesta en marcha de estas iniciativas se enmarca dentro de las acciones sociales, tanto internas como externas, que la dirección general de Responsabilidad Social Corporativa y Comunicación está desarrollando en la entidad con el objetivo de mostrar el

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

apoyo y compromiso de ABANCA, y de todos los que formamos parte del banco, con los problemas de nuestro alrededor.

I Foro Internacional del Deporte Ciudad de León (FID)

ABANCA fue una de las entidades que hicieron posible que León fuese la capital española del deporte los días 5, 6 y 7 de junio, fechas en las que se celebró el I Foro Internacional del Deporte Ciudad de León.

Nuestra implicación con la celebración de este I Foro Internacional del Deporte Ciudad de León nos permitió unir dos líneas de trabajo: por un lado, nuestro compromiso con León y su provincia, plasmado en diferentes actividades en los ámbitos económico, social y cultural, y, por otro, la promoción del

deporte como herramienta de desarrollo social y educación en valores.

El FID, organizado por la Asociación Golden Dreams Team, desarrolló un programa de actividades que comprendió conferencias y mesas redondas en las que ponentes, que suman 37 medallas olímpicas, 41 medallas mundiales y 41 medallas europeas, analizaron diferentes temas relacionados con la práctica deportiva y su impacto en la sociedad.

El evento sirvió también para fomentar el deporte como medio de desarrollo social y personal, para promover la inclusión social a través de la práctica deportiva, para apoyar al deporte local y, en general, para impulsar la cultura del deporte entre la ciudadanía leonesa.

Esta primera edición del FID arrancó con una jornada dedicada a figuras consagradas



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental

del mundo del balonmano, natación, fútbol o piragüismo. Deportistas como Juanín García, Teresa Perales, Milinko Pantic, Andrea Fuentes y David Cal reflexionaron sobre cómo el esfuerzo y el sacrificio han marcado su trayectoria profesional en un coloquio titulado 'El camino del éxito'.

El maratonista Martín Fiz fue el protagonista en el cierre de ésta edición del FID. La iniciativa "Corre con ABANCA y Martín Fiz" reunió en el centro de León a casi medio millar de personas que disfrutaron de una travesía festiva por las márgenes del río Bernesga. La prueba lúdica contó con una destacada presencia de empleados y empleadas de ABANCA y sus familias, que no quisieron dejar pasar la oportunidad de compartir unos metros con el atleta vitoriano.

El pelotón, formado por corredores y aficionados, completó un recorrido de cuatro kilómetros con salida y meta en la plaza de San Marcos. El broche al foro fue la proyección del documental "Fiz – Puro Maratón" en el Teatro San Francisco. El propio maratonista participó tras el pase en un coloquio sobre su carrera deportiva.

ABANCA participó en la 100ª Jornada Corresponsales

Corresponsables celebró sus 100 jornadas en el Centro ABANCA Obra Social de Santiago de Compostela en una mañana llena de debates bajo un denominador común: 'La

comunicación responsable y los objetivos del desarrollo sostenible'. A la inauguración acudieron Tatiana Suárez, directora de Responsabilidad Social Corporativa de ABANCA, Pablo Martín, director de Corresponsables España, y Covadonga Toca, secretaria general de Empleo de la Consellería de Economía, Empleo e Industria.

La directora de RSC de ABANCA, junto al director de Marketing de Gadisa y la directora de Recursos Humanos de R, participó en la primera mesa redonda del día, en la que se trató de dar respuesta a cómo la Comunicación y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) pueden contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Mientras, la mesa de grupos de interés contó con representantes de Ambical, IGAXES3 y la Universidad de Santiago de Compostela.

Festival Intercentros

A finales de marzo, se celebró una edición más del Festival Intercentros, actividad que une la destreza de los más de un millar de niños y jóvenes participantes de la provincia de A Coruña con los valores de la educación, amistad y solidaridad. Además de contribuir con nuestra aportación, los integrantes del programa de Voluntariado Corporativo colaboraron tanto en la Gala Final como en la fase previa. En esta edición se recaudaron 2.000 kg de alimentos a favor del Banco de Alimentos y más de 19.000 € para la Asociación Española Contra el Cáncer.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

Otros eventos y entidades sociales apoyados por ABANCA Obra Social

A lo largo del año apoyó a diversas entidades y a sus eventos solidarios,

- Gira Solidaria Tiembla la Noche Pop Festival: ABANCA apoyó esta Gira Solidaria organizada por la Fundación Curemos el Párkinson que recorrió varias ciudades de España a lo largo de 2017 y cuyos beneficios repercutieron directamente en proyectos para la investigación de esta enfermedad.
- Gala Benéfica ILUSIÓN: en A Coruña, el 29 de noviembre, se desarrolló la gala benéfica ILUSIÓN en la que ABANCA colaboró y cuyos beneficios económicos tuvieron un fin solidario y se destinaron al Banco de Alimentos Rías Altas de A Coruña.
- Asociación de Familiares Enfermos de Alzheimer (AFACO): nuestra entidad apoyó a la institución con la cesión de espacios para ubicación de las mesas petitorias y efectuando una donación económica.
- Esperanza del Salnés: ABANCA mantuvo la histórica colaboración con la asociación que destaca por la acción social que desarrolla en el ámbito asistencial y de la integración de las personas con discapacidad en el sur de Galicia.
- Legua Solidaria Hípica – Malawi: por segundo año consecutivo colaboramos con la actividad solidaria y deportiva que organiza el Movimiento Nambuma Malawi,

que cuenta con la colaboración de la RSD HÍPICA de La Coruña y el Excmo. Ayuntamiento de A Coruña. Bajo la dirección deportiva de Andrés Díaz (medalla de bronce en los campeonatos del mundo de Maebashi, Japón y record europeo de 1.500 en pista cubierta) la prueba consiste en una carrera popular de una legua marítima de distancia en un precioso recorrido por el paseo marítimo coruñés alumbrado por la Torre de Hércules en la que cada vez más participantes (más de un millar) corren por una buena causa, y en la que los voluntarios de ABANCA colaboran en las tareas de organización y apoyo.

La Asociación de Vecinos Camiño Vello, del barrio vigués de Coia, recibió mesas y sillas de trabajo y de confidentes, una mesa baja y una bancada.

La Asociación ADACECO de La Coruña recibió dos mesas modelo Arena Hodema de 180 x 80 cm con ala y cajonera en el que sus voluntarios podrán realizar sus talleres de manualidades.

La Asociación Párkinson Galicia recibió un equipo informático para la gestión interna de la entidad.

Apoyo al Colegio Oficial de Psicología de Galicia

Bajo el título de “Abriendo el foco: la violencia de género, un problema con rostros” se llevaron a cabo en el Auditorio ABANCA, de Santiago de Compostela, las IX Jornadas

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

Estatales de Psicología contra la Violencia de Género. A lo largo de los días 24 y 25 de noviembre, los diferentes ponentes que participaron se pusieron como objetivo constituir un foro en el que construir un relato poliédrico y así obtener un retrato mucho más completo y ambicioso con el que definir el impacto real de la violencia por motivo de género.

Día Solidario de las Empresas

Un grupo de voluntarios y voluntarias de ABANCA se sumaron a la celebración del Día Solidario de las Empresas y participaron en diferentes actividades benéficas organizadas en A Coruña, Vigo y Madrid.

La iniciativa, promovida por Cooperación Internacional ONG y ATRESMEDIA, se desarrolló de manera simultánea en 13 ciudades españolas con el fin de sensibilizar e implicar a las empresas en el cambio social.

En la ciudad herculina, los compañeros y compañeras de ABANCA realizaron una acción de acompañamiento a personas sin hogar que consistió en ofrecer desayunos solidarios por las calles bajo la coordinación de Cooperación Internacional ONG.

Los voluntarios y voluntarias de la comarca de Vigo se desplazaron a la Aldea de Ventosela, en Redondela, para realizar labores de rehabilitación de algunos espacios actualmente en desuso en las instalaciones que tiene en esa localidad la ONG Aldeas Infantiles.

Por último, en Madrid, los compañeros y compañeras de ABANCA participaron en una actividad que permitió a niños y niñas con discapacidad intelectual de la Asociación AMPEE disfrutar de una mañana de diversión y juegos en un escenario lleno de nieve en el espacio Madrid SnowZone Xanadú.

Unidos por México

ABANCA puso en marcha el programa de ayuda Unidos por México con el objetivo de recaudar fondos para las víctimas del terremoto. Para ello, los clientes pudieron realizar donativos en las cuentas de UNICEF y Ayuda en Acción.

Los fondos recaudados, 10.000 €, se destinaron a los proyectos que estas dos entidades tienen para atender las necesidades de emergencias inmediatas en el país. Los donativos contribuyeron a ayudar a los miles de damnificados y a proporcionarles medicamentos, agua potable y garantizar su seguridad.

Entregamos 4,6 toneladas para el Banco de Alimentos

ABANCA ha entregado al Banco de Alimentos más de 4,6 toneladas de productos donados por su plantilla durante la campaña navideña.

La acción solidaria se llevó a cabo en todas las territoriales gallegas de la entidad financiera, donde se entregaron alimentos duran-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

te las cenas de Navidad celebradas a lo largo del mes en las territoriales de A Coruña, Santiago, Lugo, Pontevedra, Vigo y Ourense.

Varios empleados participaron en la actividad solidaria como voluntarios, garantizando el correcto funcionamiento de la acción. Durante las veladas, los voluntarios han recogido *bricks* de leche, pañales y alimentos no perecederos, que han conformado el grueso de los productos donados.

La campaña de recogida de alimentos impulsada por ABANCA forma parte del compromiso y apoyo de la entidad con los ciudadanos gallegos con menos recursos.

Recaudamos 27.895 € con el Sorteo del Oro

La última campaña de venta de boletos del Sorteo del Oro de la Cruz Roja en nuestras

oficinas ha logrado reunir 27.895 euros, superando ampliamente la cifra del año anterior, con los que Cruz Roja podrá llevar a cabo sus principales proyectos de ayuda a las personas con mayor necesidad.

Por este motivo, un año más, desde la Cruz Roja nos dan las gracias a toda la plantilla de ABANCA por ayudar a recaudar este dinero, reflejo de la implicación de que ciudadanos, empresas e instituciones han tenido con ella.

Donación de sangre

La Dirección de Responsabilidad Social Corporativa llevó a cabo un año más, coincidiendo con el periodo otoñal previo a las fiestas navideñas, la campaña de donación de sangre en colaboración con la Axencia de Doazón de Órganos e Sangue (ADOS).



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental

A lo largo de una semana, en horario de 9.30 a 14.30 horas y de 15.30 a 21.00 horas, varias unidades móviles de ADOS viajaron a puntos clave de las siete grandes ciudades gallegas con el fin de que todos los interesados que desearan contribuir a aumentar las reservas de sangre en los hospitales gallegos pudiesen hacerlo en las ubicaciones próximas a las oficinas principales.

La campaña alcanzó una participación superior a la de 2016, aumentando en un 3% el número de donaciones.

Espacios históricos al servicio de la sociedad

ABANCA cuenta con dos edificios históricos en el casco histórico de Santiago de Compostela en los que se han desarrollado innumerables acciones formativas, sociales y culturales a lo largo de 2017.

Auditorio ABANCA

El inmueble, conocido con el nombre de Pazo de Ramirás, era el antiguo palacio de los Condes de Gimondi y en su fachada principal resalta el escudo nobiliario de sus antiguos propietarios. Posteriormente fue sede de los almacenes El Pilar. El edificio fue reformado a lo largo de los años hasta en seis ocasiones. En 1878 se llevaron a cabo una serie de mejoras en la fachada, colocando los balconillos de hierro salientes en el primer piso, que

un año después se instalarían también en las ventanas de la segunda planta.

Pero quizá la reforma más relevante fue la realizada en 1909, cuando se construyó una casa en el solar situado en el número 13 de la calle de las Almenas (actualmente rúa Altamira), bajo la dirección del arquitecto López de Rego. Este nuevo edificio, que constaba de sótano, planta baja y principal, pasó a formar parte de la casa número 23 de la rúa Preguntoiro, desde la que se accede a sus distintas dependencias. Fue objeto de una total remodelación interior cuando se convirtió en grandes almacenes, con un vaciado completo y la colocación de una placa de hormigón, que ahora se suprimió para colocar las gradas del auditorio.

Todo el conjunto se encontraba en muy buen estado de conservación cuando el estudio del arquitecto José Luis Pereiro se encargó de realizar una reforma interior para adaptarlo a su nuevo uso como auditorio. El proyecto de rehabilitación y adaptación de las instalaciones ha respetado la fisonomía original del edificio, manteniendo el conjunto arquitectónico que conforma junto con los inmuebles colindantes. La superficie total construida es de unos 2.800 metros cuadrados, distribuidos en dos plantas sótano, planta baja, planta primera, planta segunda, y dos plantas más bajo cubierta.

En el interior del edificio se incorporaron las reformas necesarias para habilitar un auditorio con capacidad para 600 personas, distri-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social**
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental

buidas entre el patio de butacas y un anfiteatro en dos niveles, que ha sido pensado para acoger las más diversas manifestaciones de las artes escénicas y musicales.

Potenciar el acceso de la sociedad compostelana en particular, y de la gallega en general, a la cultura es el objetivo fundamental de este recinto de ABANCA, que ha acogido en 2017 un total de 69 jornadas empresariales, congresos, galas benéficas, así diversas manifestaciones de las artes escénicas y musicales a las que han asistido un total de 28.464 personas.

Centro ABANCA Obra Social

Está emplazado en el edificio del antiguo Banco Hijos de Olimpio Pérez que domina la céntrica Plaza de Cervantes, elemento clave de la zona alta del casco histórico compostelano y punto en el que confluyen todas las calles de su entorno. El inmueble, una de las obras más representativas del arquitecto Manuel Pereiro, se convertirá con ello en un punto de referencia no solo de la plaza, sino de toda esta área de la ciudad monumental.

Los hermanos Olimpio y Cándido Pérez Rodríguez, siguiendo la trayectoria bancaria de su padre Manuel Pérez Saez, instalado en el número 17 de la Plaza de Cervantes desde 1846, adquirieron los edificios colindantes con la intención de erigir una nueva construcción para el banco y una palaciegas viviendas para edificar la nueva sede, proyecto que es

encargado al compostelano Manuel Pereiro Caeiro, amigo y vecino de Olimpio Pérez.

El maestro de obras proyectó un edificio de planta baja con soportales a modo de zócalo, composición simétrica, dos plantas principales con unos importantes huecos para la ubicación de balcones y en los extremos amplios miradores de hierro forjado. Remata estas plantas una potente cornisa y una tercera planta de menor altura con carácter secundario.

La obra del arquitecto compostelano se puede definir como un edificio de referencia en el casco histórico de Santiago, un inmueble centenario que, en la actualidad, se encuentra perfectamente integrado en la escena urbana de la ciudad.

En la construcción se pueden identificar ciertas influencias de la arquitectura francesa de principios de siglo, señal de la búsqueda de una arquitectura moderna, preocupación constante de finales del siglo XIX.

En la actualidad las instalaciones ocupan una superficie de casi tres mil metros cuadrados y cuenta con tres salas de exposiciones, una sala de conferencias, una sala de usos múltiples, varias aulas para la organización de actividades formativas de diversa índole, salas de reuniones y diferentes espacios que conforman un centro de formación, social y cultural único que en 2017 ha acogido un total de 163 actividades en las que han participado 16.880 personas.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

COMPROMETIDOS CON LA CULTURA

103-2, 103-3, 203-1

Entendemos la cultura como un acervo social importantísimo, como un patrimonio que precisa ser valorado, protegido y difundido, y también como un conjunto de valores que, al igual que la existencia misma, está sujeto al cambio permanente y la renovación de ideas. Creemos en su potencial para impulsar el crecimiento individual y el de la colectividad, un potencial creativo y civilizador en beneficio del bien común.

ABANCA y Afundación Obra Social ABANCA desarrollan una intensa actividad cultural que fomenta el conocimiento y el desarrollo de las personas, programando una amplia y muy variada oferta para todo tipo de públicos, en la que prima la calidad frente a la cantidad.

Además, acogemos y difundimos iniciativas de otras entidades, agrupaciones y colectivos. Todo ello nos convierte en uno de los principales agentes dinamizadores de la vida sociocultural en Galicia.

Las Artes Plásticas

La Colección ABANCA

El 8 de octubre de 2015 la Colección de Arte ABANCA fue declarada en su totalidad Bien de Interés Cultural. Este hecho supone una reafirmación de nuestro compromiso por dar la mayor cobertura, conservación y difusión a la mayor colección de arte contemporánea corporativa de Galicia, así como una de las más relevantes de España.

El patrimonio artístico lo entendemos como un bien común que debe de ser accesible a

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

▶ Ver vídeo: [Colección ABANCA](#)

todos y, con esa política, ABANCA mantiene un fuerte compromiso con el mundo de la cultura por medio de la difusión de su colección artística.

Las exposiciones artísticas organizadas a partir de fondos propios son una de nuestras acciones más destacadas. Junto a ellas, las obras de nuestra colección son solicitadas con regularidad por instituciones museísticas, tanto de España como del panorama internacional, lo que nos lleva a establecer una política de préstamos responsable en el marco de la gestión diaria de una colección de arte de estas características.

La Colección ABANCA tiene en su origen una vocación profundamente gallega, lo que supuso en un primer momento la consolidación de un fondo artístico en el que están presentes los nombres más relevantes de la plástica gallega desde el siglo XIX a la actualidad. Jenaro Pérez Villaamil (Ferrol, 1807 – Madrid, 1854), Isidoro Brocos (Santiago de Compostela, 1841-1914) u Ovidio Murguía de Castro (Lestrove, A Coruña, 1871 – A Coruña, 1900) son algunos de los nombres que se sitúan en el punto de inicio de la colección si pensamos en términos de una narración histórica, para seguir con los grandes nombres del arte gallego del siglo XX, a saber, Castelao (Rianxo,



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

A Coruña, 1886 – Buenos Aires, Argentina, 1950), Laxeiro (Lalín Pontevedra, 1908 – Vigo, 1996) Luis Seoane (Buenos Aires, Argentina, 1910 – A Coruña, 1979), Colmeiro (Silleda, A Coruña, 1901 – Salvaterra de Miño, Pontevedra 1999), Arturo Souto (Pontevedra, 1902 – México, 1964), Carlos Maside (Pontecesures, 1897 – Santiago de Compostela, 1958), Urbano Lugrís (A Coruña, 1908 – 1973) y ya en décadas más cercanas nombres como Luis Caruncho (A Coruña, 1929 – Madrid, 2016), Francisco Leiro (Cambados, Pontevedra, 1957), Antonio Murado (Lugo, 1964), Menchu Lamas (Vigo, 1954) Antón Patiño (Monforte de Lemos, lugo, 1957) Berta Cáccamo (Vigo, 1963), Vari Caramés (Ferrol, 1953) Din Matamoros (Vigo, 1958), Pamen Pereira (Ferrol, 1963) y un largo etcétera que evidentemente suponen un valioso mosaico visual y un compendio único del arte y los artistas gallegos del pasado siglo XX y la actualidad.

Sin embargo, la Colección ABANCA se caracteriza por no limitarse a unas fronteras y a un marco cronológico determinado y, teniendo siempre como guía la idea de modernidad y contemporaneidad, esta colección destaca por la presencia muy sobresaliente de la obra de toda una serie de autores nacionales e internacionales de primerísimo nivel, incluyendo obras en algún caso que son auténticos referentes del arte universal. Tendríamos en este punto que remitirnos al arte de las primeras vanguardias del siglo XX y, como no, a la figura de Pablo Picasso (Málaga, 1881 – Mougins, Francia, 1973), autor del que la Colección ABANCA posee cinco obras que, en cierto

modo, permiten realizar un breve recorrido por la larga trayectoria del artista, comenzando por un pequeño dibujo a doble cara realizado en 1895 durante la estancia de Picasso niño y su familia en A Coruña, para seguir con un maravilloso Quatre femmes, un dibujo realizado en su primera estancia en París en 1901 en un estilo todavía imitación de la Belle Époque francesa. Y ya, finalmente, la colección picassiana se completa con tres lienzos perfectamente asociados a los grandes momentos de la producción del artista, Paquet de tabac et verre (1922), Profil à la fenêtre (1934) y Le peintre et son modèle I (1963).

Picasso es, sin duda, un mundo en sí mismo, y su sola presencia engrandece cualquier colección. Sin embargo, nuestra colección no se queda ahí, sino que como decíamos incluye la obra de los grandes nombres del arte del siglo XX.

De Salvador Dalí (Figueras, 1904 – 1989), se incluyen en la colección dos obras fundamentales de una etapa relativamente temprana del autor. Una de ellas, Les roses sanglantes (1930), es probablemente una de las obras más conocidas de la colección y ha estado expuesta en varias de las mejores exposiciones internacionales realizadas hasta la fecha del artista y en instituciones como la Tate Modern de Londres o en Los Ángeles County Museum of Art, en el año 2007.

Otros nombres imprescindibles en la Colección son Joan Miró (Barcelona, 1893 – Palma de Mallorca, 1983), Marc Chagall (Vitebsk,

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

Imperio Ruso, 1887 – Saint-Paul de Vence, Francia, 1985), Juan Gris Madrid, 1887 – Boulogne-sur-Seine, Francia, 1927), Fernand Léger (Argenta, Francia, 1881 – Gif-sur-Yvette, Francia, 1955), Max Ernst (Brühl, Alemania, 1891 – París, 1976), Giorgio de Chirico (Volos, Grecia, 1888 – Roma, 1978), Manuel Millares (Las Palmas de Gran Canaria, 1926 – Madrid, 1972), Miquel Barceló (Felanitx, Mallorca, 1957), Juan Muñoz (Madrid, 1953 – Ibiza, 2001), Cristina Iglesias (San Sebastián, 1956).

Estos son solo algunos nombres, un breve reflejo de la grandeza de un patrimonio excepcional. Una colección que, como indicamos, obliga a una cuidada conservación, para lo cual ABANCA dispone de un centro específico, el Edificio de la Colección ABANCA en el Polígono de Pocomaco en A Coruña, un espacio que cumple con todos los requisitos y máximas condiciones de seguridad para albergar estos fondos con un equipo dedicado exclusivamente a la gestión de la colección.

La Colección AFUNDACIÓN

Una de las principales líneas de actividad expositiva de Afundación Obra Social ABANCA se desarrolla en torno a su Colección de Arte. Integrada por más de 5.000 obras, es una de las colecciones institucionales más completas de la comunidad y que cubre la más amplia panorámica del arte gallego, con obras imprescindibles de todas sus etapas desde el siglo XIX, además de una significativa muestra de la creación nacional. Su importancia le

valió la declaración de Bien de Interés Cultural de Galicia por la Xunta de Galicia en el año 2015, ratificando así un proyecto iniciado hace más de cinco décadas. El espacio de la Sede Afundación de Vigo, dedicado a acoger muestras de la colección de manera permanente, acogió en 2017 la exposición «Percorrendo a nosa arte», integrada por 78 obras seleccionadas de entre las más destacadas y representativas de la colección, permitiendo un recorrido didáctico y divulgativo desde el óleo de Villaamil de 1848 al teléfono móvil de Miguel Piñeiro del 2011.

El nuevo proyecto didáctico en torno a la colección ofreció una programación de actividades para adultos—«Escenarios de Galicia», «Visitas del recuerdo. La colección como reflejo de nuestro pasado» y «Visitas al detalle: petit comité»—. Presentó, asimismo, una propuesta para las familias, «El teléfono estropeado de la Colección».

Artistas, aficionados, estudiantes y público en general tuvieron la posibilidad de ejercer de copistas con la actividad «La colección, tu musa», pudiendo copiar las obras de la colección in situ y trabajar sobre ellas. Los jóvenes tuvieron también su espacio con la actividad «Una colección de Youtubers». Finalmente, hubo una serie de programas didácticos dirigidos a escolares de todas las edades, desde educación infantil hasta bachillerato y ciclos formativos.

Además, en 2017 los fondos de la Colección de Arte Afundación se mostraron en dos

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

nuevos proyectos expositivos de ABANCA, «Lugrís. Paredes soñadas» y «Os traballos e os días de Francisco Leiro», además de otros dos, inaugurados en 2016, pero cuyas itinerancias tuvieron lugar también en 2017, «El artista y la ciudad» y «Fronteira infinda. Os artistas galegos e a emigración».

La Colección de Arte Afundación colaboró con otras muestras cediendo en el pasado año 57 obras para exposiciones producidas por otras instituciones, como el Centro Gallego de Arte Contemporánea (CGAC), el Museo de Arte Contemporánea de Vigo (MARCO), el Kiosco Alfonso de la Coruña, el Museo Provincial de Pontevedra, la Real Academia de Bellas Artes de San Fernando en Madrid, el Museo de Arte Contemporáneo de León o la Ciudad de la Cultura, entre otras.

Dentro del compromiso de la entidad con la conservación de su patrimonio, en 2017 se continuó con un proyecto de modernización de los espacios de almacén de la colección, así como el desarrollo de un nuevo programa para su gestión *online*, siguiendo el modelo del Museo Metro de Arte de Nueva York (MET).

Proyectos expositivos

Potenciamos la divulgación de las artes plásticas, con atención especial a los creadores gallegos. Trabajamos también con el propósito de difundir la riqueza artística de las obras pertenecientes a las colecciones de ABANCA y Afundación.

Asimismo, Afundación Obra Social ABANCA impulsa la capilaridad artística en Galicia, llevando más allá de las sedes de la entidad, a diferentes villas, exposiciones en colaboración con ABANCA, en el marco del programa «Corriente cultural».

En 2017 se han llevado a cabo un total de 48 exposiciones propias y en colaboración con otras entidades, además de las promovidas por otras instituciones o artistas que eligen nuestros espacios para mostrar sus proyectos. Más de 150.000 personas han acudido a estas citas culturales. The Hispanic Society of America, la Fundación Telefónica, la Fundación Museo de Artes o el Museo Arqueológico de Ourense son algunas de esas entidades con las que hemos desarrollado proyectos conjuntos durante este período.

El artista y la ciudad. Visiones y realidades

Del 22 de marzo al 10 de junio de 2017 en la sede de Afundación en Lugo.

ABANCA y Afundación llevaron a Lugo esta exposición, inicialmente concebida para el



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

Centro ABANCA Obra Social en Santiago de Compostela y que fue visitada por más de 2.400 personas. Una muestra que planteó la relación entre el alma de la ciudad y los artistas que habitan en ella. Esta muestra se llevó a cabo a través de 27 obras de artistas como Francisco Lloréns, Caxigueiro o Vari Caramés, entre otros, pertenecientes a las colecciones de las dos entidades. El discurso de esta exposición se centró en la percepción que estos artistas tienen sobre las ciudades a partir de sus recuerdos, de la idealización o del interior-exterior de estos espacios urbanos habitados o no.

Os traballos e os días. Francisco Leiro

Del 16 de marzo al 10 de junio de 2017 en la sede de Afundación en Ferrol.

ABANCA, en colaboración con Afundación e Arraianos Producións, mostrou mediante nueve esculturas y cinco trabajos en papel, un recorrido por la trayectoria artística de Francisco Leiro que fue mostrada el año anterior en Santiago de Compostela. El proceso y la evolución de este artista en su obra está comprendido por las influencias creativas de Cambados, Madrid y Nueva York y el empleo de diferentes materiales en sus esculturas de



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

gran formato que lo sitúan entre los artistas más internacionales e importantes del panorama gallego. ABANCA y Afundación han sumado a sus colecciones, con el paso de los años, las obras de Francisco Leiro que presentaron en esta exposición. Esta muestra, que tuvo una afluencia de más de 2.500 visitantes, fue acompañada por un documental audiovisual que sirvió de ayuda para comprender más de cerca el trabajo del artista.

La mirada contemporánea

Del 16 de mayo al 16 de julio de 2017 en el Museo de León y del 24 de julio de 2017 al 5 de enero de 2018 en el Centro ABANCA Obra Social en Santiago de Compostela.

Esta es la segunda propuesta expositiva que llevó a cabo ABANCA en el Museo de León fruto del acuerdo con la Junta de Castilla y León y el ayuntamiento leonés. Tras el éxito de la primera exposición, "Bajo el signo de Picasso. Vanguardias e influencias" y siguiendo una línea temporal correlativa, se presentó este nuevo proyecto con 26 obras de arte contemporáneo español de la segunda mitad del siglo XX pertenecientes a la Colección ABANCA. Ha sido una muestra de obras de 21 artistas españoles de gran calidad. Entre estos artistas, que suponen una referencia a nivel internacional, se encuentran Antoni Tàpies, Jorge Oteiza, Eduardo Chillida, Manolo Millares, Rafael Canogar, Antonio Saura, Miquel Barceló y un guiño, al final del recorrido con la obra del irlandés Sean Scully, que nos asoma al arte internacional. Expandir la

colección incluyendo obras de artistas internacionales es otro de los pilares sobre los que se plantea la Colección ABANCA. La exposición se puede explicar en dos partes. La primera, la estética del informalismo y la segunda, la expansión de la pintura y la escultura desde diversas individualidades.

Fue una gran satisfacción poder contribuir de nuevo a enriquecer la oferta cultural de la ciudad, después de la magnífica acogida el año anterior de la exposición Bajo el signo de Picasso, con más de 25.000 visitantes. Así como fortalecer la proyección de León a nivel nacional e internacional gracias a esta



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

muestra que, junto con la del año anterior, suponen las exposiciones de mayor prestigio llevadas a cabo en la ciudad. Más de 7.200 personas visitaron esta exposición que sigue la línea de ABANCA en su intención de llevar a cabo proyectos expositivos de gran interés y temática variada. Siempre con el arte moderno y contemporáneo como eje vertebrador.

Siguiendo esta filosofía y tras el éxito en León, ABANCA llevó esta misma exposición al Centro ABANCA Obra Social en la Plaza Cervantes de Santiago de Compostela. Para mantener el discurso expositivo, y adaptarse a la nueva localización de La mirada contemporánea, ABANCA replanteó la muestra añadiendo nuevas obras que optimizaran la experiencia del público en el nuevo enclave. Algunas de estas nuevas incorporaciones fueron Soledad Sevilla, Alberto Datas, Berta Cáccamo o Darío Basso.

Lugrís, paredes soñadas

Del 31 de marzo al 3 de septiembre de 2017 en la sede de Afundación de A Coruña

Coincidiendo con el fin del trabajo de rehabilitación del mural del artista en la sede de ABANCA en A Coruña, se inauguró la primera muestra del artista como muralista. Una muestra con 106 obras reunidas en la sede de Afundación y que superó los 42.000 visitantes durante los 5 meses de duración de este gran éxito de público. Esta exposición se ha realizado con el objetivo

de reivindicar la figura de Urbano Lugrís dentro de la historia del arte gallego. El comisario, Rubén Ventureira, quiso destacar en este proyecto la faceta del artista como decorador de grandes espacios públicos o privados. Para ello, se reunieron obras de gran calidad pertenecientes, en su mayoría, a la Colección de arte ABANCA y a la colección de Afundación. Sin embargo, también se llevó a cabo una profunda labor de investigación por parte del comisario y del equipo de profesionales del banco para localizar y seleccionar obras en colecciones particulares e instituciones públicas. Bocetos, vidrios decorativos, murales y dibujos entre otras obras, forman el conjunto de la primera exposición de esta envergadura sobre la figura de Urbano Lugrís. Algunas de estas obras fueron mostradas al público por primera vez en esta exposición. Del mismo modo, algunas obras del artista que formaban originalmente un conjunto, pero que se encontraban en diferentes ubicaciones, fueron reunidas de nuevo.

El proyecto de exposición de estas obras quiso recrear algunos de los lugares donde se encontraban originalmente estas piezas para poder acercar al espectador a la escena original de creación del artista.

Algunas de las más destacadas son las pinturas decorativas del desaparecido Hotel Embajador en A Coruña, la iglesia de Vilaboa en Culleredo, El Gran Hotel de Vigo, la fábrica de conservas Massó en Bueu y el espectacular "Retablo del descubrimiento", conjunto

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

de 13 tablas del Instituto de Cultura Hispánica de Madrid que se encuentran hoy en día en la sede de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

Uno de los favoritos del público fue el tour virtual con la recreación de la Capilla de los Santos Reyes de Bueu que el mismo Lugrís definió como obra integral como artista. Los visitantes pudieron disfrutar de la recreación de las pinturas que se encontraban en el retablo de esta capilla.

Para completar este proyecto se llevó a cabo una extensa publicación en la que figura todo el proceso de restauración del mural “Vista de A Coruña 1669”, la documentación acerca de los encargos realizados por Urbano Lugrís para decorar espacios públicos y privados, y por último el catálogo de las obras que reúne la exposición.

A la inauguración de esta muestra acudieron representantes de la vida política, social, cultural y empresarial de A Coruña.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

Sonoro empeño. A música nas coleccións ABANCA e Afundación

Del 14 de septiembre al 20 de enero de 2018 en la sede de Afundación de Ferrol

A través de piezas firmadas por artistas como Menchu Lamas, Eva Carrera, Luis Caruncho, Bución, Luis Seoane, Elena Gago, Laxeiro, Carlos Maño, Xaime Quesada o Rafael Úbeda entre otros, esta exposición pretendía ilustrar las semejanzas y puntos de encuentro entre las artes temporales y las artes espaciales, clasificando las obras seleccionadas en cuatro secciones que abordaban el tema desde diferentes perspectivas. «Sonoro empeño. A música nas coleccións ABANCA e Afundación» trató la relación entre música y artes plásticas mediante una selección de obras de sus colecciones de arte.

El Arte en el Cómic

Del 22 de septiembre al 6 de enero de 2018 en la sede de Afundación de A Coruña

Un total de 73 dibujantes y artistas del noveno arte reinterpretaron las grandes obras de la historia de la pintura universal en la exposición «El Arte en el Cómic», comisariada por el historiador Asier Mensuro y producida por Fundación Telefónica, que pudo verse por primera vez en Galicia. La muestra, que se inauguró en la Sede Afundación de A Coruña el viernes 22 de septiembre, se estructuró en tres espacios: la presencia del cómic en los grandes museos, historietas desarrolla-



das por autores gallegos, que incluía la interpretación en cómic de la Colección de Arte de Afundación, obra del ilustrador Jacobo Fernández Serrano, y el homenaje que han realizado algunos dibujantes a piezas de arte emblemáticas. La exposición mostró, entre otras, obras del Museo del Louvre, del Museo del Prado, o del Museo Thyssen-Bornemisza, colaboradores de esta original exposición.

Vida. Gervasio Sánchez

Del 5 de octubre al 7 de enero de 2018 en la sede de Afundación de Santiago

Afundación Obra Social ABANCA presentó en su sede de Santiago de Compostela la obra del reconocido periodista y fotógrafo

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

Gervasio Sánchez en la exposición «Vida, una selección de 68 fotografías, la mayoría de ellas inéditas, que mostraban el triunfo de la vida sobre la tragedia de la guerra y la violencia. Esta exposición aspiraba a presentar una nueva visión de la obra de Sánchez, basada en la fuerza visual y la riqueza comunicativa de sus imágenes, que pretenden ilustrar cómo la vida se niega a ser aniquilada en medio de las ruinas de la guerra. Sánchez se convierte así en un «fotógrafo de vida» que desarrolla su labor periodística documentando los conflictos con rigor, pero sin caer en el sensacionalismo ni la frivolidad, anteponiendo siempre la dignidad de las víctimas. La exposición «Vida» llegaba por primera vez a Galicia tras ser presentada en Madrid a comienzos de 2017.

Un rol de papel continuo

Del 14 de diciembre al 6 de enero de 2018 en la sede de Afundación de A Coruña

Esta muestra se concibió como un proyecto coral en el que participaron seis artistas ligados a la Facultad de Bellas Artes de Pontevedra (Universidade de Vigo), bien como profesores (Nono Bandera), bien como antiguos estudiantes (Marcos Covelo, Nuria Figueiredo, Berto Fojo, Julia Huete y Natalia Umpiérrez). La exposición, organizada de forma conjunta por Afundación Obra Social ABANCA y la Facultad de Bellas Artes de Pontevedra, se enmarca en el apoyo a los artistas emergentes.

Recuperación del mural 'Vista de A Coruña 1669'

Este proyecto nació con la intención de proteger y conservar el mural de Urbano Lugrís titulado Vista de A Coruña 1669 y, al mismo tiempo, garantizar que el público tenga la oportunidad de conocerla y apreciarla directamente, como parte integrante del patrimonio cultural común.

La obra, ubicada hasta ahora en el número 74 de la calle Real y en un estado de conservación deficiente, está catalogada e incluida en el Plan Especial de Protección y Reforma Interior (PEPRI) de A Coruña, y sobre ella está incoado un expediente para su posible declaración como Bien de Interés Cultural (BIC).

El mural representa una vista panorámica retrospectiva de la ciudad de A Coruña que actualmente mide 9,1 metros de largo y 2,4 metros de alto, y cuya altura original sería aproximadamente el doble de la actual. Se trataba, por tanto, de un mural de 9,1 x 4,8 metros dividido horizontalmente por una moldura que recogía la iluminación indirecta del local. Situado en un establecimiento comercial que durante más de cuarenta años estuvo dedicado a oficina bancaria, sufrió diversas alteraciones, perdiendo su mitad superior. Además, estuvo exhibido al público durante diecisiete años en una cafetería "abierta" en unas condiciones muy alejadas de lo que sería deseable: cerrado y a oscuras por la noche, iluminado durante el día y expuesto a una afluencia de un gran número de clientes

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

▶ Ver vídeo: [Mural \(protección y corte\)](#)

▶ Ver vídeo: [Mural \(traslado\)](#)

cuyas consecuencias fueron pequeñas agresiones, agujeros, arañazos, manchas diversas y hasta chorretes de una taza de chocolate que un cliente le arrojó en una noche de fin de año. Todas estas circunstancias, sumadas a la ausencia de unas condiciones mínimas de protección y mantenimiento, hicieron que la obra iniciase un proceso de degradación que parecía imparable y que hizo necesaria la adopción de medidas urgentes de protección para su futura conservación.

a la oficina principal del banco en A Coruña por la calle Olmos, donde el público pudo contemplar los trabajos de restauración. Para ello, se realizaron las actuaciones técnicas necesarias para su adecuada rehabilitación y también para su posterior exposición, con condiciones ambientales que garantizan su preservación y permiten la accesibilidad al público general con fines educativos y culturales.

El proyecto de ABANCA incluyó, tras la autorización de la Dirección General de Patrimonio, la extracción y traslado del mural desde su ubicación actual hasta el acceso

Tras doce meses de arduo trabajo de restauración, el 27 de marzo, se procedió a la inauguración del mural totalmente restaurado. Ahora se puede visitar de forma permanente en la sede de ABANCA en A Coruña.



1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

► Ver vídeo: [Mural \(restauración\)](#)

Todo el proceso de recuperación está cuidadosamente documentado en la publicación que se realizó con motivo de la exposición “Lugris, paredes soñadas”.

Corriente cultural

ABANCA y Afundación, en colaboración con ayuntamientos de toda Galicia, han puesto en marcha el proyecto Corriente cultural, con el objetivo de trasladar propuestas culturales fuera de sus espacios, ubicados en las principales ciudades, para presentárselas a habitantes de otras poblaciones. Esta apuesta de ambas entidades para difundir cultura por toda Galicia, por los diferentes municipios y contando con su colaboración, construye una red de calidad que lleva nuevas propuestas más allá de los edificios de ABANCA y Afundación, partiendo del convencimiento de que el arte es un elemento imprescindible para potenciar el conocimiento y el desarrollo de las personas.

Oficios entre lusco e fusco

Compuesta por imágenes del fotógrafo Xosé Abad, y coproducida por el Museo do Pobo Galego, la muestra tuvo como objetivo reflexionar sobre la desaparición de muchos oficios por la mecanización del trabajo y la producción en masa en el ámbito de la sociedad de consumo, enseñando cómo la calidad de la producción, la experiencia como garantía o la consideración hacia los

profesionales, son valores que están en claro retroceso. La exposición se mostró en Ribeira, Verín, Chantada, O Grove y Cangas.

Unha mirada de antano. Fotografías de Ruth Matilda Anderson en Galicia

La muestra presenta imágenes que constituyen un completo relato documental de una época de transición. Ruth Matilda Anderson recogió en imágenes y en anotaciones minuciosas lo que encontró en sus expediciones —la primera, acompañada de su padre entre 1924 y 1925 y, la segunda, con su compañera investigadora en la Hispanic Society, Frances Spalding, entre 1925 y 1926—. La muestra es fruto de un convenio entre Afundación y The Hispanic Society of America, que se desarrolla en colaboración con ABANCA y los diferentes ayuntamientos que participan en este proyecto: Vilagarcía de Arousa, Rianxo, Ribadeo, Lalín, Monforte de Lemos, Vilalba y Xinzo de Limia.

Nós tamén fomos emigrantes

Este proyecto recogía una selección de cuarenta fotografías de la emigración, tanto española como gallega, procedentes de los archivos de la Agencia EFE. El proyecto acercaba al espectador a esa realidad histórica a través de una síntesis fotográfica de las migraciones mediante la mirada profesional y humana de los fotoperiodistas de la época. La muestra se expuso en Pontedeume, Celanova y Viveiro.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

Ciclos de conferencias y talleres vinculados a exposiciones

El Arte en el Cómic

Las charlas se repartieron en dos jornadas el 17 y el 18 de noviembre en las que participaron Asier Mensuro, comisario de la exposición «El Arte en el Cómic»; Fabrice Douar, subdirector de publicaciones del Museo del Louvre; José Manuel Mantilla, jefe de conservación de dibujos y estampas del Museo Nacional del Prado; Ana Cela, responsable de tienda y publicaciones del Museo Nacional Thyssen-Bornemisza; Sagar Forniés; Aurélie Herrou; Ricardo Efa; Octavio Beares; Miguelanxo Prado; Jacobo Fernández; y Brais Rodríguez.

Conferencia de Vari Caramés

La Sede Afundación de Santiago de Compostela acogió la charla «Julio Cortázar y Vari Caramés en la ventana a lo insólito» a cargo de Vari Caramés, quien buscaba homenajear, así, a la figura de Julio Cortázar, tomando como hilo conductor las similitudes entre él mismo y el escritor. Tuvo lugar el miércoles 21 de junio y fue conducida por la crítica de arte Mercedes Rozas.

«La dignidad es lo que importa», de Gervasio Sánchez

El reconocido fotoperiodista Gervasio Sánchez ofreció un taller bajo el título «La dig-

nidad es lo que importa» sobre la fotografía de conflicto y la evolución de la prensa en la Sede Afundación de Santiago de Compostela los días 6, 7 y 8 del mes de octubre.

Talleres de oficios tradicionales

Afundación y la Fundación do Centro Galego de Artesanía e do Deseño pusieron en marcha un programa de talleres de artesanía como complemento a la exposición fotográfica «Oficios entre lusco e fusco», de Xosé Abad, expuesta en el Café Moderno Afundación de Pontevedra y la Sede Afundación de Lugo.

Didáctica expositiva

Con cada proyecto expositivo desarrollado, el servicio didáctico de Afundación Obra Social ABANCA propone, para los escolares, alternativas de ocio en este ámbito que potencian sus capacidades creativas. Estas iniciativas, 94 el pasado año, complementan y enriquecen su formación, brindándoles oportunidades para aprender y madurar, trabajando materias extracurriculares y fomentando la superación personal, el compañerismo, la creatividad y la imaginación, ayudando a mejorar el rendimiento escolar y reforzando la enseñanza reglada. El equipo del servicio didáctico diseña para cada muestra, siguiendo los programas de la Consellería de Educación, cuatro propuestas educativas diferenciadas, según el público al que se dirigen:

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

- De infantil a tercero de primaria.
- De cuarto de primaria a segundo de ESO.
- De tercero de ESO, a bachillerato, ciclos formativos y educación para personas adultas.
- Programa específico para escolares y colectivos de adultos con capacidades diversas.

Estrategias de pensamiento visual, participación activa, deducción y razonamiento en los talleres que permiten asentar contenidos e ir más allá de los conceptos. El método aplicado en las propuestas didácticas, facilita que escolares y personas adultas aprendan sobre historia, pensamiento, corrientes artísticas, y técnicas estéticas estimulando la curiosidad de una manera lúdica; asimismo, las exposiciones se convierten en un canal para abordar temas transversales de fundamental importancia en el desarrollo de la sensibilidad humana y la cohesión social.

«Pingas de luz», «Sombras fotográficas», «Retratos para un conto», «O que os lenzos esconden», «Os oídos máxicos de Francisco

Leiro», «As historias que os bosques galegos saben contar», «Os perfectos arquitectos», «A cápsula do tempo», «As catro estacións da arte e da música», «Uns zapatos novos para camiñar», «Mans máxicas», «Baixo un manto de estrelas, eles dormen mellor» son algunos de los proyectos didácticos que se desarrollaron en las sedes, vinculados a las distintas muestras que albergaron durante 2017. Más de 26 000 niños y niñas participaron en 2017 en estos talleres y 454 centros escolares eligieron las propuestas plásticas de Afundación como complemento a sus programas curriculares.

Artes escénicas, musicales y audiovisuales

En los escenarios de Afundación y en el Auditorio ABANCA de Santiago de Compostela, el teatro, la danza, los conciertos y musicales de los más variados géneros, para adultos o para escolares, cuentan con un público numeroso y entregado.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

Teatro

El Teatro Afundación de Vigo, el Auditorio Sede Afundación de Pontevedra y el Auditorio ABANCA de Santiago de Compostela son tres escenarios referentes a nivel nacional para las compañías en gira y, por supuesto, para las compañías gallegas. Primeras figuras de la escena española, compañías, actores y actrices como Els Joglars, Centro Dramático Galego, Mofa & Befá, Juan Diego, Ana Marzoa, María Adánez, Rafael Álvarez, El Brujo, Héctor Alterio, Ana Labordeta, José Sacristán, Lola Herrera, Juanjo Artero, Fernando Guillén Cuervo, Mercedes Castro, César Cambeiro, Miquel In-sua y directores como Ramón Fontserè, José Carlos Plaza, Juan Carlos Rubio, Magüi Mira o Marta Pazos son algunos de los nombres protagonistas de las dos Temporadas de Teatro que programa anualmente Afundación Obra Social ABANCA. Esta cartelera de 2017 presentó, entre otras, las obras Misterios del Quijote, Martes de Carnaval (por primera vez en gallego), Zenit: la realidad a su medida, Una gata sobre un tejado de zinc caliente, Muñeca de porcelana, La velocidad del otoño y Oleanna.

Ópera y ballet

El Auditorio de la Sede Afundación fue el escenario del II Festival Internacional de Ópera Ciudad de Pontevedra, promovido por Concerlírca y a cargo de la Compañía de Ópera Nacional de Moldavia. Constituían el programa los espectáculos Turandot de Puccini, con una rica ambientación y una

iluminación innovadora, y la Gran Gala Lírica Tres Tenores. En este último, Israel Lozano, Miguel Borrallo y Javier Agulló interpretaron fragmentos de Carmen (Bizet), Guillermo Tell (Rossini), Pagliacci (Leoncavallo), La tabernera del puerto (Sorzábal).

En las salas de Afundación en Vigo y Pontevedra el público pudo disfrutar del último espectáculo del Ballet de Víctor Ullate, Pastoral. Tierra madre, creado por el artista a partir de la pieza Pastoral de Beethoven, en homenaje a su amiga Ángela del Moral, de la que Ullate fue compañero en el Ballet de Antonio.

Música

En el ámbito musical, además de muchos otros estilos, grupos y artistas, el Teatro Afundación de Vigo ofrece una programación estable con las dos orquestas gallegas, la Real Filharmonía de Galicia y la Orquesta Sinfónica de Galicia, que se plasma en la Temporada de música clásica. En el pasado año dicha temporada contó con la participación de prestigiosos solistas internacionales como el trompetista John Aigi Hurn, los pianistas Horacio Lavandera y Maxim Emelyanychev, los contrabajistas Uxía Martínez Botana y Francesco Piemontesi, los flautistas Laurent Blaiteau y Juan Ibáñez, el viola Tasso Adamopoulos, la violonchelista Ruslana Prokopenko, el percusionista José Vicente Faus, el tenor Sam Furness, Abraham Cupeiro al carnyx, y el oboe David Villa. Con aclamados directores como Ilan Volkov, Pierre Dumoussaud, Dima Slobod-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

deniouk, Paul Daniel, Maxim Emelyanychev, Jonathan Webb y Eliahu Inbal. Además, incluyó la actuación de la orquesta de cámara londinense Academy of St. Martin in the Fields, con Simon Blendis como concertino.

En cuanto a la música tradicional o de raíz, destacamos el concierto de la tradicional gira navideña de Carlos Núñez en el Teatro Afundación en Vigo. El repertorio que incluía este recital conforma un recorrido por la tradición musical de naciones como Irlanda, Bretaña o Escocia. En los diferentes lugares en los que tuvo parada esta gira, Núñez fue incorporando a su escenario a diferentes jóvenes promesas de la música. En esta ocasión, lo acompañó la gaitera escocesa Brighde Chaimbeul.

Entre las actividades de Acreativa, se realizaron cuatro conciertos en la sede de A Coruña, tres en el mes de noviembre y el último en diciembre. En el primero de ellos, la cantautora coruñesa Elba Fernández presentó su nuevo proyecto, «Mordem» (cuyo nombre extrajo de un poema de Rosalía de Castro), así como el primer disco de dicho proyecto, Fragments to Dominate the Silence.

La cantante catalana de estilo folk Joana Serrat presentó su nuevo trabajo, Dripping Springs. En este concierto participó, además, la cantante madrileña MOW. Joana Serrat fue la primera artista española en actuar en el Americana Fest, en Nashville (Tennessee) organizado por la Americana Music Association. Dripping Springs, su cuarto álbum, ha sido elegido como mejor disco nacional

del pasado mes de septiembre por Mondo Sonoro y portada de Folk Radio en Gran Bretaña, país en el que Joana Serrat ha realizado una mini gira cosechando un gran éxito.

El dúo formado por María Arnal i Marcel Bagés presentó su primer álbum, 45 cerebros y 1 corazón. Recibió el Premi Ciutat de Barcelona de Música por su segundo EP, Verbena, elegido Mejor Single Nacional por la revista Rockdelux y Obra Artística del Año, según los lectores de Time Out. La vocalista de Badalona y el guitarrista de Flix (Tarragona) continúan la cadena de transmisión de la música popular de la mejor manera posible: creando canciones propias que se incorporan a su proyecto de rescate de grabaciones de campo, archivos digitalizados y fonotecas de la Península Ibérica y que ahora presentan en su primer LP.

Maria Rodés cerró el ciclo de conciertos de Acreativa. En la actualidad Rodés está a punto



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

de sacar su próximo álbum titulado Eclíptica, trabajo que gira alrededor de la figura de su bisabuelo, Lluís Rodés, astrónomo y meteorólogo. Ganadora del Premio Puig Porret al mejor proyecto de creación musical, pre-estrenó el disco en la pasada edición del Mercado de Música Viva de Vic en septiembre de 2017 y verá la luz finalmente en enero de 2018.

Didáctica en artes escénicas y musicales

Nuestra programación en artes escénicas y musicales cuenta también con sus correspondientes programas didácticos, en nuestro afán de formar nuevos públicos.

En el pasado ejercicio, 90.779 estudiantes de centros de las cuatro provincias disfrutaron de dicho programa. Las compañías gallegas tienen un especial protagonismo, dentro de nuestro objetivo fundacional de promover la lengua y la cultura de nuestra comunidad. Las artes escénicas están consideradas como una de las herramientas educativas más útiles para estimular la capacidad de observación de los estudiantes, posibilitar el diálogo y la reflexión y desarrollar habilidades sociales. El Área Educativa selecciona cada curso aquellas obras que mejor contribuyen a conseguir estos propósitos. Así, en 2017 se representaron Paxaro amigo. Músicas para a paz, Osiño, Gatuxo, Sandra e Meiról en Xistralia, Circopeta, Rubicundo y Na percura do tesouro, que acercaron al público escolar a la música, la literatura y en general la cultura de Galicia, tradicional y contemporánea. Freaky

y Zapping trataron temas de actualidad en inglés. La maravillosa historia del violín trompeta y Laberinto, ambas en castellano, constituyeron un concierto didáctico en el primer caso, con un viaje por diferentes timbres, ritmos y sonoridades y una dramatización de lo que puede ocurrir si se toman los caminos más fáciles para salir de los problemas. En todas las obras se manifiestan imprescindibles valores para el desarrollo personal, como la solidaridad, la amistad, la tolerancia, la creatividad frente a los problemas o la protección y conservación del medio ambiente.

En las temporadas de música clásica, los centros educativos pudieron participar en el programa «Quedamos no palco, quedamos coa clásica», que pone a disposición de los estudiantes entradas gratuitas. Nuestro propósito es despertar su interés e ilusión por aprender y disfrutar de un arte que la sociedad promociona muy poco entre los jóvenes, algo que debemos y queremos cambiar. La colaboración del Consorcio para la Promoción de la Música de A Coruña, el Consorcio de Santiago, la Sociedad Filarmónica de Vigo hizo posible el desarrollo de esta iniciativa. El pasado año, 306 estudiantes de 19 centros disfrutaron de los ocho conciertos seleccionados para este programa.

Ciclos de cine

Los ciclos de cine de Afundación Obra Social ABANCA desarrollan temáticas de permanente interés permitiendo ver impor-

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

tantes obras del séptimo arte. En 2017 se programaron ciclos propios y también en colaboración con otras entidades.

«Voces rotas» transcurrió entre finales del año anterior y comienzos de 2017. Su razón de ser, difundir las voces de quienes, por su pertenencia a algún colectivo minoritario, minorizado o en riesgo de exclusión social, tuvieron que luchar contra su silenciamiento. Los filmes programados: Elephant, Welcome, El señor Ibrahim y las flores del Corán, La voz dormida, Promises, Lejos de los hombres y Mi nombre es Harvey Milk.

Los meses de febrero y marzo tuvo lugar en la Sede Afundación Santiago el ciclo de cine francés «Entre risas y lágrimas», en colaboración con Alliance Française. En este ciclo se proyectaron en versión original con subtítulos en español seis obras: L'Homme qu'on aimait trop, Caprice, Le Havre, Tristesse Club, Respire y Week-ends.

Entre los meses de marzo y abril, en relación con los actos de conmemoración del Día de la Mujer, las sedes de la entidad en diferentes ciudades acogieron el ciclo «Mulleres», con los largometrajes María, llena eres de gracia, La fuente de las mujeres, Criadas y señoras y Flor del desierto.

En las sedes de Vigo y A Coruña se presentó en el mes de mayo, por primera vez en Galicia, Cociñando na fin do mundo, una pieza audiovisual dirigida por Alberto Baamonde y producida por Esmerarte, que trata sobre

la nueva cocina gallega y su revolución silenciosa. Fue galardonada con el Premio de Periodismo Gastronómico Álvaro Cunqueiro y participó en los festivales de cine internacionales de San Sebastián y de Málaga.

Afundación Obra Social ABANCA colaboró con el Festival Internacional de Cinema de Pontevedra «Novos cinemas», que entre los días 27 de junio y 2 de julio proyectó en la ciudad más de 40 piezas audiovisuales y que en su sección oficial incluyó una selección de nueve películas, realizadas por cineastas noveles que participaron en festivales internacionales, que se exhiben por primera vez en Galicia, además de otras iniciativas relacionadas.

La Temporada de Lírica 2017 celebrada en A Coruña contó con un amplio repertorio de actividades paralelas en torno a este género, incluyendo en el mes de octubre un «Ciclo de cine de ópera», con las películas Callas forever, El beso de medianoche (That Midnight Kiss), Canción de amor (I dream too much) y Giuseppe Verdi.

En el ámbito de la exposición «A Arte no Cómic», y con el objetivo de acercar al público el noveno arte desde múltiples perspectivas, Afundación Obra Social ABANCA programó un ciclo de cine, desde el 28 de octubre al 18 de diciembre, en el que se proyectaron distintas producciones basadas en cómics célebres galardonadas en distintos festivales. Los títulos fueron: Le chat du Rabbin, Aya de Yopougon, Le tableau, La jeune fille sans mains, Quai d'Orsay, Rosalie Blum.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

En 2017, la sede compostelana de Afundación colaboró en la 31ª edición de Cineuropa, como uno de los seis espacios de proyección de este festival que transcurrió en el mes de noviembre y en el que se proyectaron 264 títulos de más de 50 países. Algunos de los filmes proyectados en Afundación fueron: Mayis sikintisi (Nubes de mayo), Marie Antoinette, Viva Villa, Il pleut sur Santiago, Buongiorno, notte (Buenos días, noche), Lan Feng Zheng (La cometa azul), Rosa Luxemburg, Tout va bien, Comandante...

Durante los meses de noviembre y diciembre Afundación Obra Social ABANCA programó en diferentes ciudades el ciclo «Cinema de Outono», que incluía una selección de interesantes filmes sobre destacadas figuras de las artes. La fotografía, la escultura, la moda, la música y el propio cine aparecen reflejados en estas cintas, que se proyectaron en versión doblada al español y cuyos títulos fueron: Across the Universe, Camille Claudel, Yves Saint Laurent, Hitchcock, Retrato de una obsesión.

Premios literarios

Fomentamos la creación literaria, con galardones dedicados a la poesía y al artículo periodístico.

- El escritor francés Pierre Lemaitre, la madrileña Sara Mesa y el gallego Xabier Quiroga, ganadores de los XXII Premios San Clemente Rosalía ABANCA, recogieron sus premios en un acto celebrado en el

Auditorio ABANCA de Santiago de Compostela en el mes de marzo.

‘Irène’ de Pierre Lemaitre, ‘Cicatriz’ de Sara Mesa, e ‘Izan o da saca’ de Xabier Quiroga, fueron las obras elegidas por el jurado en las categorías de lengua extranjera, castellana y gallega, respectivamente. En esta edición el tribunal estuvo formado por 30 estudiantes de bachillerato de once centros escolares de Galicia, Inglaterra, Francia, Alemania, Portugal, Estados Unidos y Rusia.

El certamen promovido por el IES Rosalía de Castro de Santiago, que suma ya más de dos décadas de historia, avanza así en su internacionalización gracias al acuerdo de colaboración iniciado con ABANCA en enero de 2016. El banco ha apostado por estos premios como muestra de su compromiso con la educación y el futuro de los jóvenes.

El jurado de los XXIII Premios San Clemente Rosalía ABANCA anunció, en el mes de noviembre en Santiago de Compostela, los ganadores de la XXIII edición del certamen. Los miembros del tribunal decidieron otorgar en esta ocasión los galardones a las novelas ‘Todo canto fomos’, de Xosé Monteagudo, en la categoría de lengua gallega; ‘Patria’, de Fernando Aramburu, en la categoría de lengua castellana, y ‘Morir en primavera’, de Ralf Rothmann, en la categoría de lengua extranjera.

Las novelas ganadoras se han impuesto a las otras finalistas de esta edición, que fue-

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
7. GESTIÓN DEL RIESGO
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

ron 'Non hai outro camiño' de Isaac Xubín y 'Nordeste' de Daniel Asorey en lengua gallega; 'Esa puta tan distinguida' de Juan Marsé y 'La noche de la Usina' de Eduardo Sacher en lengua castellana, y las traducciones al español de 'Brújula' del francés Mathias Enard y 'La guitarra azul' del irlandés John Banville en la categoría de lengua extranjera.

En esta vigésimo tercera edición el jurado estuvo compuesto por estudiantes del IES Nosa Sra. dos Ollos Grandes de Lugo, IES Agra do Orzán de A Coruña, IES Valle-Inclán de Pontevedra, IES San Mamede de Maceda, y los centros compostelanos IES Xelmírez I e IES Rosalía de Castro.

Por segundo año consecutivo también participaron en la selección de la obra premiada en la categoría de lengua castellana alumnos y alumnas de varios centros internacionales que cursan la materia de lengua española, en concreto del Hockerill Anglo European College de Londres (Inglaterra), Lycée Saint François Xavier de Vannes (Francia), Grimmelshausen Gymnasium de Gelnhausen (Alemania), Escola Secundaria de Santa Comba Dão (Portugal) y el Colegio nº 1558 Rosalía de Castro de Moscú (Rusia).

- Con el Premio de Xornalismo Fernández del Riego y el Premio de Periodismo Julio Camba, para los que contamos con la colaboración de Ámbito Cultural de El Corte Inglés, distinguimos los mejores artículos

de opinión en gallego y en castellano, respectivamente, publicados en los medios el año anterior.

En la edición fallada en 2017, más de 150 artículos se han presentado a los premios de periodismo convocados por Afundación Obra Social ABANCA y Ámbito Cultural de El Corte Inglés. Concretamente, 137 optaban a la XXXVIII edición del Premio de Periodismo Julio Camba para textos escritos en castellano, y 17 a la XIV edición del Premio Fernández del Riego para los realizados en lengua gallega. Finalmente, la decisión del jurado reconoció a María Varela por su artículo titulado «Cóxegas e tortas», publicado en Diario de Pontevedra el 29 de abril de 2016, y a Miguel Anxo Murado por el texto «El cedazo de los días», aparecido en La Voz de Galicia el 31 de diciembre de 2016.

- Afundación Obra Social ABANCA, la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia y el Centro Pen de Galicia fallaron en 2017 la decimoquinta edición del Premio de Poesía Afundación, que este año distinguió a Estíbaliz Espinosa. El galardón nació en el año 2002, a instancias del Centro Pen de Galicia y de Afundación Obra Social ABANCA, con el objetivo de reforzar la imprescindible producción poética en gallego y continuar el enriquecimiento de la creación cultura gallega actual. En total, en 2017 se presentaron 29 originales a este galardón. La obra As neuronas irmás, presentada por Estíbaliz Espinosa bajo el lema Curio-

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural**
- Proveedores
- Medioambiental

sa, destacó, en palabras del jurado «por la coherencia de un discurso poético sólido, el potencial evocador de las imágenes, así como la originalidad de las referencias que apelan a la dimensión científica del ser humano biológico y emocional».

Publicaciones

Dos nuevos títulos se incorporaron en 2017 al voluminoso catálogo de obras bibliográficas:

- *A Economía Galega. Informe 2016*. Afundación y ABANCA, en colaboración con el Instituto de Estudos e Desenvolvemento de Galicia (IDEGA) de la Universidade de Santiago de Compostela y el Centro de Investigaciones ABANCA de IESIDE presentaron un nuevo número de la publicación periódica decana de Afundación, consistente en un estudio exhaustivo y pormenorizado de los principales hitos y desafíos económicos del año 2016.
- *Vestir a noite*, de Olalla Cociña. Este poemario es el ganador del XV Premio de Poesía Afundación.

El Clúster de la Comunicación de Galicia otorgó a Afundación Obra Social ABANCA por su catálogo *Unha mirada de antano*. Fotografías de Ruth Matilda Anderson en Galicia, coeditado con The Hispanic Society of America e impreso por Tórculo Comunicación Gráfica, su galardón de Mejor Libro de Arte de sus Premios Paraugas. El catálogo

Unha mirada de antano. Fotografías de Ruth Matilda Anderson en Galicia, articulado por más de cuatrocientas cincuenta imágenes de Galicia, constituye un testimonio de un tiempo ya desaparecido. Los fondos proceden de la prestigiosa institución neoyorquina The Hispanic Society of America, que atesora la colección de arte hispano más importante fuera del territorio español. Las imágenes seleccionadas pertenecen al relato documental que Ruth Matilda Anderson elaboró durante su viaje de investigación en Galicia entre los años 1924 y 1926, a instancias del fundador de The Hispanic Society of America, el filántropo e hispanista Archer Milton Huntington.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores**
- Medioambiental

COMPROMETIDOS CON LOS PROVEEDORES

102-9, 412-1

ABANCA tiene como objetivo prioritario la mejora de los niveles de eficiencia evolucionando hacia las mejores prácticas del mercado. Para velar por esa eficiencia, en 2016 actualizó la Norma de Procura que regula la adquisición de bienes y contratación de servicios de ABANCA. La norma detalla los procedimientos de abastecimiento que implican finalmente pagos a proveedores y es de obligado cumplimiento para toda la organización.

Algunos de los aspectos destacables de esta norma son:

- La centralización de todas las funciones relacionadas con las necesidades de abastecimiento en una única área especializada.
- La dirección de Eficiencia y Procura tiene dos ámbitos de actuación independientes:
 - > Procura: es la única unidad de la organización facultada para gestionar las estrategias de negociación, licitación y contratación de proveedores.
 - > Control del gasto: establece y sigue el presupuesto anual de gastos de administración.
- Se cuida especialmente la relación con el proveedor que estará basada en criterios de continuidad e interés recíproco. La información de proveedores, su homologación y valoración se mantiene actualizada.
- El control de los procesos se garantiza a través de su centralización y el uso de una herramienta integral que permite la revisión y el seguimiento de todas las actuaciones.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores**
- Medioambiental

Con la implantación de esta norma y de sus requisitos, se hace una apuesta sólida por incorporar la transparencia y eficiencia en todos los procesos internos y por fortalecer la relación con los proveedores con los que hay una relación de continuidad.

De los 1.336 proveedores¹ que han trabajado con ABANCA en el año 2017 con una facturación de 168,1 millones de euros un 78% facturaron servicios por valores inferiores a los 50.000 euros, lo que refleja el esfuerzo de la entidad por diversificar sus compras en el máximo número de proveedores posibles, salvo aquellas compras en que la naturaleza del servicio exige una centralización de la contratación. En este sentido, hay tres proveedores de la entidad que acumulan el 23% del gasto. Ninguno de los proveedores restantes acumula más de un 4% del gasto total a lo largo del 2017.

Asimismo, ABANCA fomenta la participación de proveedores locales en los procesos de compras, como ponen de manifiesto los 634 proveedores con domicilio social en Galicia, que acumularon en 2017 un total de 49,7 millones de euros de facturación, cifra superior al 29% del gasto total en proveedores.

Es de destacar que desde 2016 los contratos de los proveedores incluyen la cláusula de adhesión a los Principios del Pacto Mundial y, a 31 de diciembre, el total de proveedores extranjeros representan tan solo el 2,6% de la facturación total y siendo la distribución por países la siguiente,

	Facturación	% sobre total
Estados Unidos	1.608.163 €	0,96%
Irlanda	1.415.208 €	0,84%
Reino Unido	923.353 €	0,55%
Bélgica	337.150 €	0,20%
Portugal	33.337 €	0,02%
Alemania	32.000 €	0,02%
Italia	20.973 €	0,01%
Suecia	18.150 €	0,01%
Argentina	8.067 €	0,00%
Países Bajos	6.474 €	0,00%
Luxemburgo	6.189 €	0,00%
México	654 €	0,00%
Total	4.409.718 €	2,62%

¹ Los datos de proveedores corresponden a personas jurídicas contratadas por el área de Procura de ABANCA en España y no incluye suministros.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores**
- Medioambiental

En 2017 se ha lanzado la primera encuesta de satisfacción (102-43) sobre un conjunto de proveedores que representan el 85% de la facturación y cuentan con la mayor actividad y recurrencia. De hecho, el 84,52% llevan más de dos años trabajando con ABANCA. Los principales resultados han sido:

- Los atributos relacionados con la relación proveedor-cliente superan en todos los casos la media de 9 puntos.
- La experiencia continua que ABANCA presta a nuestros proveedores también es

valorada por encima de una media de 9 puntos.

- Los proveedores, asimismo, valoran muy alto la solidez y confiabilidad de ABANCA, así como ser cercanos a los clientes.

El Índice de Satisfacción Neta (ISN) general con ABANCA es excelente, el 82,4% de los proveedores lo puntúan con un 9-10. Y la puntuación mejora cuando los proveedores valoran a las unidades gestoras donde un 87,1% les otorgan un 9-10.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental**

COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

102-11, 103-2, 103-3

Dentro de la estrategia de responsabilidad corporativa de ABANCA el compromiso con el medio ambiente constituye uno de los pilares fundamentales. Este hecho se materializa en diferentes iniciativas, tanto a nivel de eficiencia energética como en acciones *ad hoc* para la mejora del entorno.

Prueba de ello es la campaña solidaria “Un árbol nuevo”, consistente en la venta de troncos simbólicos cuya recaudación se destinará de forma íntegra a acciones que, mediante el voluntariado corporativo, contribuirán a la reforestación de los montes gallegos tras los incendios acontecidos durante el año.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental**

▶ Ver vídeo: [Campaña Unhanovaarbore.com](http://Campaña_Unhanovaarbore.com)

Esta campaña, disponible en todas las oficinas de Galicia y también en la página web www.unhanovaarbore.com, se acompañaba de un folleto explicativo con las distintas acciones que se pondrán en marcha para reforestar el monte quemado.

Asimismo, ABANCA realizó una aportación de un árbol por empleado a esta campaña que se suma a lo recaudado a través de la venta al público general en las oficinas.

Otro hito destacable fue la certificación AENOR en Gestión Medioambiental recibida por ABANCA Gestión Operativa, empresa participada al 100% por ABANCA, tras un

año de preparación para la auditoría. La ISO 14001, recibida finalmente el pasado mes de octubre, destaca el modelo medioambiental sostenible de la organización.

La implantación del Sistema de Gestión Ambiental, de acuerdo con la nueva norma del 2015, ofrece la posibilidad de sistematizar aspectos ambientales generados por la propia actividad de la empresa. Asimismo, promueve la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde una perspectiva de equilibrio con los factores socioeconómicos.

Todas estas medidas y acciones culminaron en la recepción del premio RSE Galicia en la



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental**

categoría medioambiental, otorgado por la Xunta de Galicia. Los Premios RSE Galicia tienen como objetivo promover y difundir la responsabilidad social empresarial y reconocer las buenas prácticas de las empresas gallegas en cuatro ámbitos: social, ambiental, económico, y de conciliación laboral, familiar y personal y promoción de la igualdad de género.

A la hora de concedernos el premio en la categoría medioambiental a la gran empresa, se valoró especialmente nuestro programa de Voluntariado Corporativo, así como nuestras políticas de gestión de recursos, realización de desplazamientos y realización de inversiones.

Consumidores de recursos

Durante el año 2017, siguiendo con el compromiso de ABANCA en materia de eficiencia energética, se ha realizado un estudio de todos los edificios corporativos y oficinas. Gracias a este estudio se han podido identificar todas las tecnologías de automatización existentes y su capacidad de integración.

Por otro lado, durante el 2017 se ha continuado con la implantación del nuevo modelo de oficina en la red comercial que permite optimizar el consumo de energía eléctrica mediante la gestión remota automatizada.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental**

Como se puede comprobar en el cuadro a continuación, las medidas establecidas han producido un descenso muy notable de todos los consumos.

Consumo energético (302-1, 302-3 y 302-4)	2016	2017	Variación (%)
Electricidad (kwh)	28.405.229,0	25.757.979,0	-9,3%
Gasóleo C (kwh)	950.612,2	879.834,4	-7,4%
Total	29.355.841,2	26.637.813,4	-9,3%
Intensidad energética de la plantilla (kwh/empleado)	6.923,5	6.223,8	-10,1%

En cuanto a las emisiones, se siguen observando los efectos de la norma de gastos de viaje implantada en junio de 2016, que se han traducido en una reducción del 2% con respecto al ejercicio anterior, a pesar del aumento de los kilómetros recorridos (305-5).

Esta norma de gastos de viaje incide en la utilización del transporte público y fomenta la utilización de sistemas de multiconferencia. Este conjunto de medidas ha contribuido también a una reducción del 9% en la intensidad de emisiones de la plantilla.



Emisiones de CO ₂ (305-3 y 305-4)	2016	2017	Variación (%)
Energía	8.495,1	7.708,3	-9,3%
Transporte	1.781,1	1.746,3	-2,0%
Total	10.276,4	9.454,6	-8,0%
Intensidad emisiones de la plantilla (kg de Co ₂ /empleado)	2.423,7	2.209,0	-8,9%

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. PRESENTACIÓN 2. GOB. CORPORATIVO 3. MODELO DE NEGOCIO 4. CLIENTECÉNTRICOS | <ol style="list-style-type: none"> 5. NUESTRO EQUIPO 6. NUESTROS COMPROMISOS 7. GESTIÓN DEL RIESGO 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 9. ANEXOS |
|---|---|

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental**

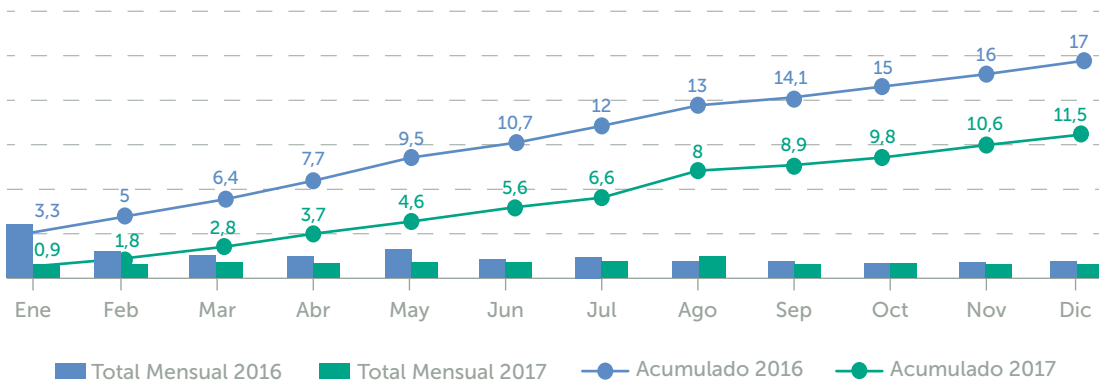
Generadores de residuos

Durante todo el 2017 se continuó con el Programa Cero Papel iniciado en 2016 con el objetivo de reducir el uso de papel, sustituyéndolo por soportes digitales. Con la progresiva implantación del nuevo modelo de oficina se hace una fuerte apuesta por la

digitalización, lo que contribuye a esta búsqueda de la reducción de residuos.

Por otro lado, se sigue promoviendo el uso de la correspondencia electrónica entre los clientes, lo que ha provocado un nuevo descenso en el número de envíos con respecto al año anterior.

Evolución número envíos (en millones)



1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

Buen Gobierno
Educación
Social
Cultural
Proveedores
Medioambiental

Finalmente, en 2017 se han cumplido cinco años desde la formalización del marco de colaboración para la gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (en adelante RAEE), por parte de Revertia.

Tanto ABANCA como Revertia están firmemente comprometidas con la economía circular al apostar por un uso eficiente de los recursos en línea con las actuales prioridades políticas de la Unión Europea y con las propuestas legislativas sobre residuos que establecen nuevos objetivos obligatorios dirigidos a reducir la generación de los mismos, garantizar un mejor control de la gestión, fomentar la reutilización y mejorar el reciclado en todos los países de la UE.

Los compromisos adquiridos por Revertia en este acuerdo son los siguientes:

- Retirada de los residuos las instalaciones del cliente.

- Borrado seguro de información contenida en todas las unidades de memoria.
- Tareas de preparación para la reutilización de los equipos.
- Envío a gestor final de aquellos residuos no reutilizables.
- Entrega de los certificados de gestión de todos los procesos.
- Elaboración de informe acreditativo del Análisis del Ciclo de Vida.

Durante el año 2017 se realizaron quince retiradas en nuestras instalaciones equivalentes a un total de 68,7 toneladas de RAEE. El mayor volumen se categoriza como "otros", tratándose en su mayoría de periféricos y grandes aparatos (84%). El resto de residuos está compuesto por CPUs (6%), impresoras (5%) y pantallas planas (4%).

Tipo de RAEE	Total	Total (Kg)	Reutilizado (Kg)	Reutilizado (%)
Equipos (CPUs)	417	4.060	1.598	39,4%
Portátiles	19	47	0	0,0%
Servidores	6	160	0	0,0%
Pantallas LCD	630	3.190	1.625	50,9%
Pantallas de tubo	23	460	0	0,0%
Impresoras	180	3.423	0	0,0%
Otros	529	57.335	1.905	3,3%
Total	1.804	68.675	5.128	7,5%

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

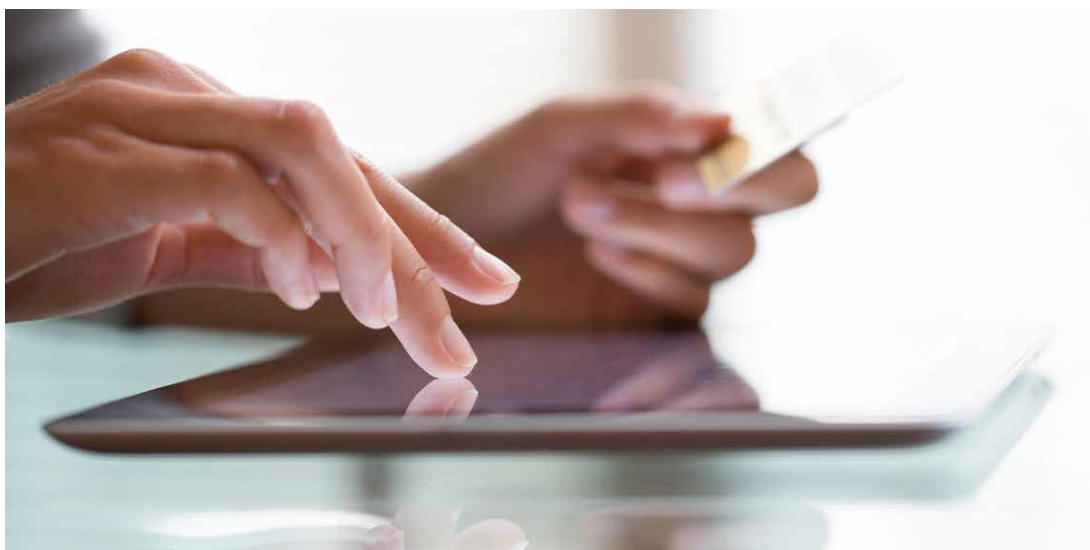
- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental**

De todos los residuos gestionados se pudieron reutilizar un 7%. Este porcentaje se debe a que el mayor volumen se corresponde con grandes aparatos, en su gran mayoría cajeros que no pueden reutilizarse. Sin embargo, los porcentajes de reutilización de CPUs (39,4%) y pantallas (50,9%) son mucho más elevados. El resto de material que no

ha podido ser objeto de reutilización ha sido enviado a plantas de reciclaje para su adecuada gestión y valorización.

Los equipos reutilizados sirvieron para realizar cinco donaciones que supusieron la entrega de 23 equipos completos y 42 pantallas.

Fecha	Organización	Provincia	Detalle
31/01/2017	Asoc. Centro Juvenil Abeiro de Salesianos de A Coruña	A Coruña	12 equipos completos (PC, Pantalla, ratón, teclado)
31/01/2017	CEIP Santa María do Valadoruro	Lugo	6 equipos completos
06/03/2017	Asoc. Galega de Parkinson	A Coruña	4 equipos completos
27/04/2017	Colegio Río Eresma	Valladolid	42 pantallas
27/07/2017	Asoc. Cementerio de Matamá	Pontevedra	1 equipo completo



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental**

Dentro de este proceso de reutilización se realiza un análisis del ciclo de vida (en adelante ACV). El ACV es una herramienta que se emplea para evaluar las cargas de tipo ambiental asociadas a un producto teniendo en cuenta su ciclo completo. Identifica, cuantifica y caracteriza los diferentes impactos ambientales potenciales asociados a cada una de las etapas del ciclo de vida de un producto. Los porcentajes de reutilización conseguidos han permitido ahorrar 38,52 toneladas de CO₂ que de otra manera habrían sido liberadas a la atmósfera. Si convertimos todos estos impactos en una unidad de medida que resulte más fácilmente comprensible (km recorridos por un turismo), las 38,52 toneladas de CO₂¹ que se ha evitado liberar a la atmósfera equivalen a los emitidos por un coche nuevo al recorrer 234.863 km² o al carbono absorbido por 39.396 robles³.



Productos y servicios

103-2, 103-3, 201-2, 203-2, FS8

Como materialización del compromiso con el medioambiente en su cartera de productos, ABANCA ofrece facilidades de financiación a un tipo de interés preferente y sin comisiones a familias, así como a empresas y autónomos.

En el caso de las familias esta financiación puede dedicarse a la adquisición de vehículos automóviles eficientes: híbridos, eléctricos, alimentados con gas natural, con gases licuados del petróleo (GLP) o vehículos con pila de combustible; así como a reformas en el hogar que conlleven mejora de la accesibilidad o de la eficiencia energética en la vivienda habitual.

Por su parte, las empresas y autónomos pueden financiar actuaciones de mejora de la eficiencia energética en la empresa: envolvente térmica, instalaciones (térmicas y de iluminación), así como sustitución de energía convencional por biomasa.

¹ Para el cálculo del ACV de los procesos de reutilización se emplea la metodología desarrollada por el proyecto ecoRaee, financiado por el programa LIFE + de la Unión Europea, que permite calcular los impactos ambientales, sociales y económicos asociados a un producto a lo largo de su ciclo de vida.

² Se asume que el vehículo tiene unas emisiones por km de 164 g CO₂e.

³ Dewar, R. C y Cannel, M. G. R. (1992) Carbon sequestration in the trees, products and soils of forest plantations: an analysis using UK examples. *Tree physiology* 11, 49-71.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS**
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

- Buen Gobierno
- Educación
- Social
- Cultural
- Proveedores
- Medioambiental**

Financiación con interacción en temas medioambientales (millones €)			
Sector actividad	Nacional	Internacional	Total
Eólico	218	24	242
Solar	178	0	178
Minicentral hidráulica	110	0	110
Cogeneración	3	0	3
Biomasa	2	0	2
TOTAL			535

Por el lado de la inversión, ABANCA ratifica su apoyo a iniciativas ambientalmente responsables.

Inversiones ABANCA con interacción en temas medioambientales (millones €)
(FS10, FS11)

Sociedad participada	% participación
Norvento Montouto, S.L	20%
Norvento Curuxeiras, S.L	20%
Norvento Sasdónigas, S.L	20%



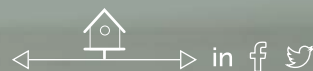


7

GESTIÓN GLOBAL DEL RIESGO

Gestión del riesgo

Tolerancia al riesgo



1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

Gestión del riesgo

Tolerancia al riesgo

La calidad en la gestión del riesgo constituye para el Grupo ABANCA un eje prioritario de actuación. La política de riesgos del Grupo está orientada a mantener un perfil medio-bajo para el conjunto de sus riesgos, constituyendo su modelo de gestión de riesgos un factor clave para la consecución de los objetivos estratégicos.

103-2, 103-3

El modelo organizativo de control y gestión de riesgos del Grupo sigue las directrices del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS, por sus siglas en inglés), estableciendo una gestión transversal del riesgo que engloba a toda la organización y que se concreta en tres líneas de defensa diferenciadas:

- **Primera línea de defensa:** funciones de gestión y control realizadas por las unidades del Grupo, entendidas como las Unidades de Negocio y la Unidad de Créditos. En esta línea se encuentran los controles primarios de la actividad.
- **Segunda línea de defensa:** funciones de control llevadas a cabo de acuerdo con una gestión integral de riesgos, a través de

la Dirección General de Control Corporativo y Riesgos y la Dirección General de Gobierno Corporativo y Asuntos Legales, en las áreas que son de su competencia. Establece normativa y monitoriza el cumplimiento de la primera línea de defensa.

- **Tercera línea de defensa:** funciones de supervisión realizadas desde Auditoría Interna.

Con este modelo, el Grupo busca orientar a la Entidad hacia las mejores prácticas bancarias potenciando la cultura de riesgos a lo largo de toda la organización, llevando a cabo una gestión integral de los riesgos (crédito, mercado, liquidez, interés, operacional, reputacional, seguridad y continuidad...) que incluye la revisión de los procesos claves de la operativa,

<p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p>	<p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p>6. NUESTROS COMPROMISOS</p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017</p> <p>9. ANEXOS</p>
--	--

<p style="text-align: right;">Gestión del riesgo</p>
<p style="text-align: right;">Tolerancia al riesgo</p>

con el fin de garantizar la solvencia y resistencia de la Entidad conforme al Perfil de Riesgo definido por los Órganos de Gobierno.

Para garantizar el adecuado Control de Riesgo de Crédito, dentro de la Dirección General de Control Corporativo y Riesgos, se conforma el Área de Gestión Integral de Riesgo que es la encargada de definir las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos a partir de la definición del perfil de riesgo objetivo; de forma permanente revisa las políticas para ajustarlas a la legislación y a la estrategia del Banco.

El área de Gestión Integral del Riesgo es la responsable de la implantación de la optimización de la relación rentabilidad/riesgo a través de metodologías Risk Adjusted Return On Capital (RAROC), contando la Entidad con un marco de control reforzado (sobre solvencia) que evita incurrir en riesgos no alineados con el perfil de riesgo del Grupo, aplicando la metodología de cuadros de mando desagregados y de identificación de fortalezas.

Así, el Grupo ha implementado una gestión integral del riesgo en la que la definición y el control del Apetito al Riesgo es uno de los elementos clave, siendo este absolutamente necesario para garantizar el cumplimiento del perfil de riesgo deseado y coherente y consistente con el presupuesto anual aprobado, en el plan estratégico a medio plazo, así como en la gestión de riesgos del día a día.

El Grupo define el apetito al riesgo como la cuantía y tipología de los riesgos que se con-

sidera razonable asumir en la ejecución de la estrategia de negocio, de modo que el mismo pueda mantener su actividad ordinaria frente a la ocurrencia de eventos inesperados. Para ello, se consideran escenarios severos que pudiesen tener un impacto negativo en sus niveles de capital, liquidez y/o rentabilidad.

La Entidad lleva a cabo una gestión activa de la totalidad de la vida del riesgo, desde el pre-análisis, pasando por el análisis/concesión, seguimiento y hasta la extinción del mismo. Los principales riesgos no solo se analizan en el momento de su origen o cuando se plantean situaciones irregulares en el proceso de recuperación ordinaria, sino que se realizan de forma continuada para todos los clientes.

La gestión del riesgo de crédito se apoya, también, en herramientas de gestión de crédito, como los modelos de *scoring* (particulares, autónomos y micropymes), sistemas de *rating* (exposiciones con empresas medianas y grandes) y preclasificaciones (grandes clientes).

Los sistemas de información y de agregación de exposiciones de los que dispone el Banco permiten llevar a cabo un seguimiento de las exposiciones verificando el cumplimiento sistemático de los límites aprobados, así como adoptar, en caso necesario, las medidas correctoras pertinentes. Periódicamente se lleva a cabo un seguimiento sistemático del estado de las principales carteras del Banco, que se presenta regularmente al Consejo de Administración.

1. PRESENTACIÓN
2. GOB. CORPORATIVO
3. MODELO DE NEGOCIO
4. CLIENTECÉNTRICOS
5. NUESTRO EQUIPO
6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO**
8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
9. ANEXOS

Gestión del riesgo

Tolerancia al riesgo

El Banco cuenta con un sistema de límites de riesgo que se actualiza con una frecuencia mínima anual y que abarca el riesgo de crédito, así como a las diferentes exposiciones de riesgo de mercado, tanto de negociación como de liquidez y estructurales, riesgo de tipo de interés y liquidez, sobre los cuales se realiza un control exhaustivo que se eleva a los máximos órganos de gobierno del Banco.

ÓRGANOS RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO

102-30

El **Consejo de Administración** tiene encomendada la función de fijar la política general de riesgos de la Entidad, autorizar el sistema de límites de control establecidos y seguir periódicamente el cumplimiento de los mismos, así como determinar el marco de apetito al riesgo.

La **Comisión de Riesgo Integral** evalúa la gestión y el control de riesgos para garantizar el contenido, integridad y eficacia del marco de apetito al riesgo (RAF), asesorando al Consejo en materia de riesgos. Para ello realiza un seguimiento periódico del perfil de riesgos del Grupo. Además, la Comisión vela por que las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia al riesgo del mismo y, en este sentido, establece límites globales a las principales exposiciones de riesgo, realizando una labor de seguimiento a través de la revisión sistemática, y estableciendo las acciones necesarias en caso de producirse desviaciones. Asimismo, es la encargada del

control global del riesgo (de crédito, mercado, liquidez, interés, operacional...).

La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** cuenta entre sus funciones con la de supervisar la eficacia del control interno y los sistemas de gestión de riesgos, para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y den a conocer adecuadamente.

La **Comisión Delegada de Crédito** tiene delegadas las facultades que corresponden al Consejo de Administración en relación con la concesión y seguimiento de las operaciones de financiación cualquiera que sea su naturaleza. A su vez, esta Comisión delega la sanción de ciertas operaciones en comités inferiores, de acuerdo con lo recogido en la Norma General de Atribuciones del Banco (aprobada a través de la Comisión de Riesgo Integral).

El **Comité de Dirección** es el comité responsable de la propuesta y seguimiento del Plan Estratégico, del Presupuesto Global Anual y del Plan Operativo Anual de la Entidad. También recae en este comité la aprobación de los objetivos generales anuales de la Entidad y de su distribución por líneas de negocio, centros de responsabilidad y segmentos; así como la toma de decisiones relevantes de ámbito corporativo o el seguimiento del día a día de la Entidad. El Comité de Dirección, apoyado por la Dirección General de Control Corporativo y Riesgos, realiza la revisión periódica del entorno de control, el seguimiento interno de los principales riesgos y el desarrollo de las políticas de gestión.

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

El **Comité de Activos y Pasivos (ALCO)** es el órgano responsable de diseñar la estrategia financiera incluyendo, entre otras, las Políticas de Adecuación Patrimonial, Fijación de Tasas, Estrategia de Fondeo, Estrategia y políticas de inversiones, velando por su cumplimiento. Asimismo, define los objetivos operativos en términos de gestión financiera (del balance, liquidez y margen) a fin de cumplir los objetivos estratégicos. Se encarga de la correcta implantación de las estrategias de gestión de activos y pasivos, transmitiendo a la Dirección General de mercado de Capitales, Gestión y Distribución las instrucciones operativas para la adecuada gestión de la liquidez de la entidad. Y, por último, realiza el seguimiento de la política comercial.

representantes de la Entidad y sus Órganos de Gobierno. La unidad de Gestión Integral del Riesgo, dependiente de la DG Control Corporativo y Riesgos, es la responsable de la definición y propuesta del RAF para su aprobación por parte de los órganos de gobierno del Banco y en función de la estrategia definida por estos últimos. Una vez definido el RAF, desde esta unidad se realizan informes de seguimiento y control, con la frecuencia requerida desde los Órganos de Gobierno.

En concreto, la aprobación del documento se realiza al nivel del Consejo de Administración, con la aprobación previa de la Comisión de Riesgo Integral. Adicionalmente los integrantes del Comité de Dirección tienen una participación muy activa en la conceptualización y establecimiento del apetito en función de la planificación estratégica definida para el Banco.

NIVEL DE TOLERANCIA AL RIESGO

102-15, 103-2

Como elemento fundamental en la gestión de Riesgos, el Banco ha definido un marco de apetito al riesgo (RAF, siglas del término en inglés "Risk Appetite Framework", a través del que los Órganos de Gobierno del Grupo definen explícitamente los niveles deseados y máximos de riesgo (apetito y tolerancia) que están dispuestos a asumir, en función del plan estratégico de la Entidad.

La definición del apetito y tolerancia se realiza mediante la selección del conjunto de indicadores tanto cualitativos como cuantitativos, tras la calibración de los niveles deseados (apetito) y máximo (tolerancia).

Este ejercicio se realizó, tanto a nivel del riesgo global, como para cada uno de los riesgos relevantes a los que el Grupo está expuesto por el desarrollo de su actividad. En la concepción del RAF del Banco, intervienen los máximos

En la definición del RAF se han considerado todos los riesgos relevantes a los que el Grupo está expuesto en el desarrollo de su actividad, así como en la consecución de sus objetivos de negocio. Por eso, los criterios establecidos en el RAF serán tenidos en cuenta en todo momento dentro de los circuitos normales de análisis y aprobación de operaciones. En concreto, los principales riesgos de la actividad para monitorizar son:

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO**
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS

Gestión del riesgo

Tolerancia al riesgo

Riesgo de solvencia

Es la probabilidad de incurrir en pérdidas por el incumplimiento de los coeficientes de solvencia y que esto pueda poner en riesgo la viabilidad futura de la entidad.

Riesgo de negocio (rentabilidad)

Es el riesgo en el negocio, en sus resultados y/o en la solvencia del banco, derivados de posibles perjuicios por fallos en la evaluación del entorno, por decisiones inadecuadas en materia de orientación del negocio o por falta de respuesta del banco a cambios relevantes del sector.

Riesgo de crédito

Se origina por la posibilidad de pérdidas derivadas del incumplimiento total o parcial de las obligaciones financieras contraídas por el grupo por parte de sus clientes o contrapartidas. En este concepto se incluye el riesgo derivado de la concentración del riesgo de crédito, dado el impacto que este aspecto puede tener sobre la solvencia de la Entidad.

Riesgo de tipos de interés

Es la posibilidad de que variaciones en los tipos de interés puedan afectar de forma adversa al valor de un instrumento financiero, a una cartera o al Grupo en su totalidad. Afecta, entre otros, a los préstamos, depósitos, títulos de deuda, la mayoría de activos

y pasivos de las carteras de negociación, así como a los derivados.

Riesgo de liquidez

Es la capacidad de una entidad para financiar su crecimiento y para cumplir sus obligaciones de pago al vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables.

Riesgo de mercado

Es el riesgo de incurrir en pérdidas, y, por tanto, el riesgo de impacto negativo en los resultados y en el capital del Grupo, por el mantenimiento de posiciones abiertas en los mercados financieros, como consecuencia de un movimiento adverso en las variables financieras (factores de riesgo) que determinan el valor de mercado o de realización de esas posiciones.

Riesgo operacional

Es el riesgo de pérdidas resultante o bien de deficiencias o fallos de los procesos internos, recursos humanos o sistemas, o bien de circunstancias externas, incluido el riesgo jurídico. Dentro del riesgo operacional, se contempla también el riesgo reputacional, entendido este último como el vinculado a la percepción que tienen del Grupo los distintos grupos de interés con los que se relaciona, tanto internos como externos, en el desarrollo de su actividad, y que pueden tener un impacto adverso en los resultados o las expectativas de desarrollo de los negocios.





RESULTADOS E INFORMACIÓN FINANCIERA 2017

Claves del ejercicio

Resultados

Evolución del negocio

Riesgo, solvencia y liquidez

Plan estratégico

Valor económico

Nuestra contribución fiscal



- | | |
|--|--|
| <p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p> | <p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p>6. NUESTROS COMPROMISOS</p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017</p> <p>9. ANEXOS</p> |
|--|--|

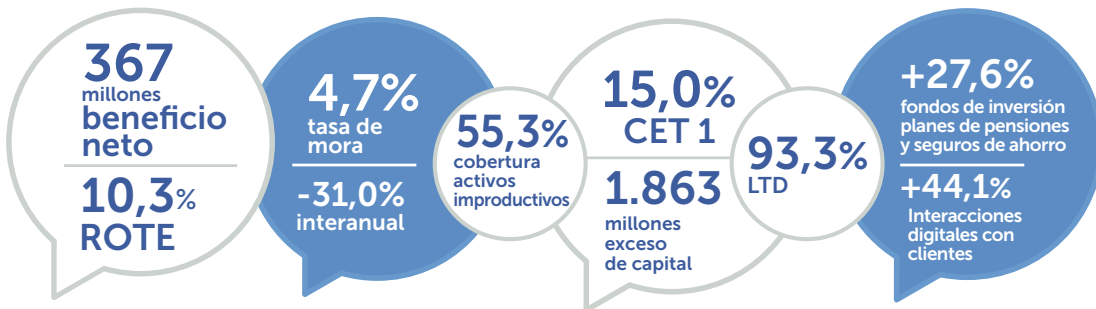
Claves del ejercicio

- Resultados
- Evolución del negocio
- Riesgo, solvencia, liquidez
- Plan estratégico
- Valor económico
- Nuestra contribución

CLAVES DEL EJERCICIO

102-7, 103-2, 103-3

El beneficio neto de ABANCA en 2017 alcanzó los 367 millones de euros, un 10,0% más que en el ejercicio anterior, logrando una rentabilidad del 10,3%. La actividad del banco en 2017 se materializó en una mejora consistente y significativa de los principales indicadores en materia de rentabilidad, calidad del riesgo, solvencia, liquidez y dinamismo comercial, lo que ha permitido cumplir con los objetivos estratégicos que se había fijado para el trienio 2014-2017.



ROTE: Return On Tangible Equity
 CET 1: Common Equity Tier 1
 LTD: Loan to Deposit

<p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p>	<p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p>6. NUESTROS COMPROMISOS</p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017</p> <p>9. ANEXOS</p>	<p>Claves del ejercicio</p> <p>Resultados</p> <p>Evolución del negocio</p> <p>Riesgo, solvencia, liquidez</p> <p>Plan estratégico</p> <p>Valor económico</p> <p>Nuestra contribución</p>
--	--	---

- Rentabilidad:
 - > Los ingresos recurrentes son un pilar de la rentabilidad con un 17,6% de crecimiento del margen básico¹.
 - > La rentabilidad se situó en un 10,3%, por encima de la media del sector.
- Calidad del riesgo:
 - > La tasa de morosidad se reduce al 4,7%, más de 250 puntos básicos por debajo de la media del sector.
 - > La cobertura de activos improductivos (que representan sólo el 2,2% del balance) alcanza el 55,3%, por encima de la media de la industria.
- Solvencia y liquidez:
 - > El Banco Central Europeo reduce los requerimientos de capital para ABANCA por su modelo de negocio y gestión del riesgo, capital y liquidez. Solo dos entidades españolas consiguen reducción, siendo ABANCA la que ha conseguido la mayor de ellas.
 - > Sana estructura de financiación basada en depósitos estables de los clientes.
- Dinamismo comercial:
 - > ABANCA aumenta más que el sector el ritmo de nueva producción de crédito.
 - > Productos de valor añadido: fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro crecen un 27,6% y la nueva producción de seguros generales un 18,3%.
 - > El avance de la entidad en su modelo de negocio digital se traduce en un aumento del 44,1% en el número de interacciones digitales mensuales.

RESULTADOS

102-7, 103-3

Cuenta de pérdidas y ganancias

El resultado antes de impuestos alcanzó los 368,2 millones de euros, un 2,6% más que en el ejercicio de 2016. Esta cifra permite incrementar la rentabilidad del banco (ROTE) hasta el 10,3%, una de las tasas más elevadas del sector.

¹ Margen básico definido como la suma del margen de intereses y los ingresos por prestación de servicios.

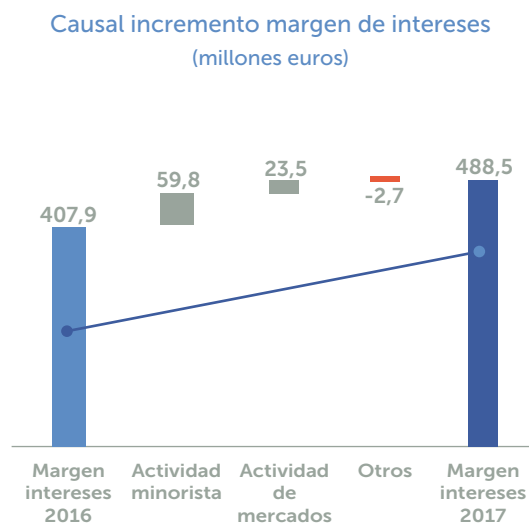
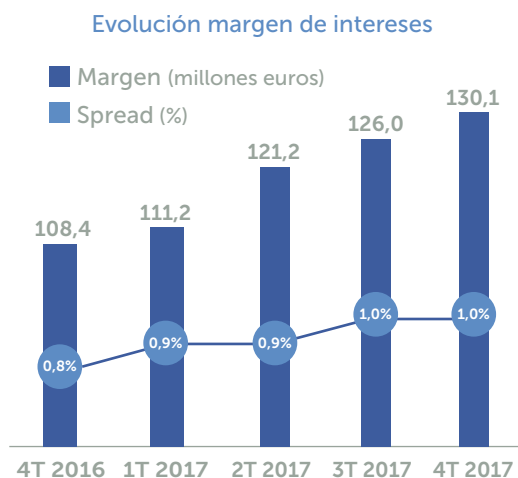
- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Resultados**
- Evolución del negocio
- Riesgo, solvencia, liquidez
- Plan estratégico
- Valor económico
- Nuestra contribución

Cuenta de pérdidas y ganancias (millones €)		
	Dic-17	Var Dic-17/Dic-16
MARGEN DE INTERESES	488,5	19,8%
Comisiones netas	169,8	11,8%
MARGEN BÁSICO	658,3	17,6%
Resultado ent. valoradas por método de la part.	74	15,6%
Ingresos por dividendos	10,7	-45,3%
Resultado de operaciones financieras (neto)	202,2	-
Otros (neto)	-67,4	-
MARGEN BRUTO	811,1	23,8%
Gastos de explotación	558,6	7,6%
Provisiones y deterioros	-53,9	-65,0%
· Deterioros ordinarios inversión crediticia	63,8	-13,3%
Otras ganancias / pérdidas	61,7	-10,3%
BAI	368,2	2,6%
BENEFICIO NETO	367,1	10,0%

Mejora continuada del margen de intereses

El margen de intereses aumenta un 19,8%. Su crecimiento tiene su origen fundamental, de acuerdo con el posicionamiento estratégico de la entidad, en la actividad con clientes minoristas, cuyo aporte a la cuenta de resultados es cada vez más significativa.

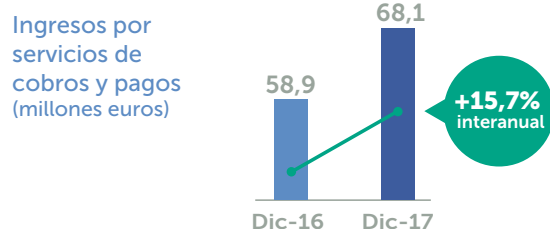
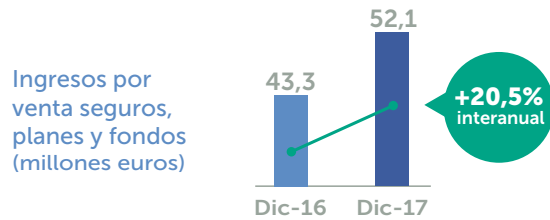
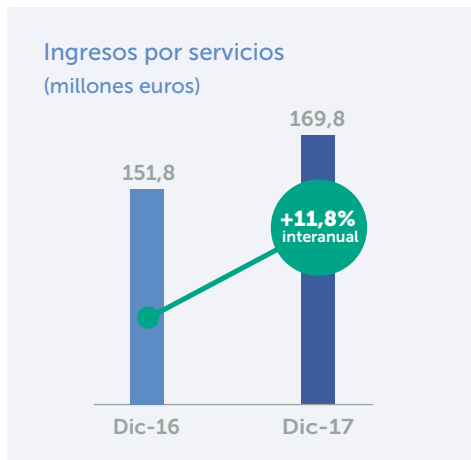


- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Resultados**
- Evolución del negocio
- Riesgo, solvencia, liquidez
- Plan estratégico
- Valor económico
- Nuestra contribución

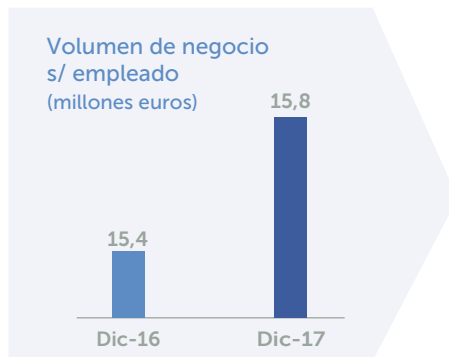
Crecimiento de los ingresos por prestación de servicios

El banco continúa impulsando el negocio de fuera de balance, en el marco de su estrategia para diversificar fuentes de rentabilidad en el actual escenario de tipos. La comercialización de productos y servicios de valor añadido ha posibilitado el crecimiento en los ingresos por servicios de un 11,8%, hasta alcanzar los 169,8 millones de euros.

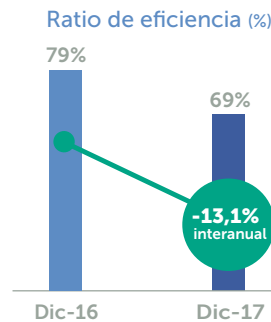


Aumento en productividad y mejora en la eficiencia

La mejora del margen básico se ha visto acompañada por el positivo avance de la eficiencia, cuyo ratio ha registrado una mejora del 13,1%, que evolucionó acompañada con un incremento de la productividad.



⊕ Actividad comercial



⊕ Eficiencia

- | | |
|----------------------|---------------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN | 5. NUESTRO EQUIPO |
| 2. GOB. CORPORATIVO | 6. NUESTROS COMPROMISOS |
| 3. MODELO DE NEGOCIO | 7. GESTIÓN DEL RIESGO |
| 4. CLIENTECÉNTRICOS | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 |
| | 9. ANEXOS |

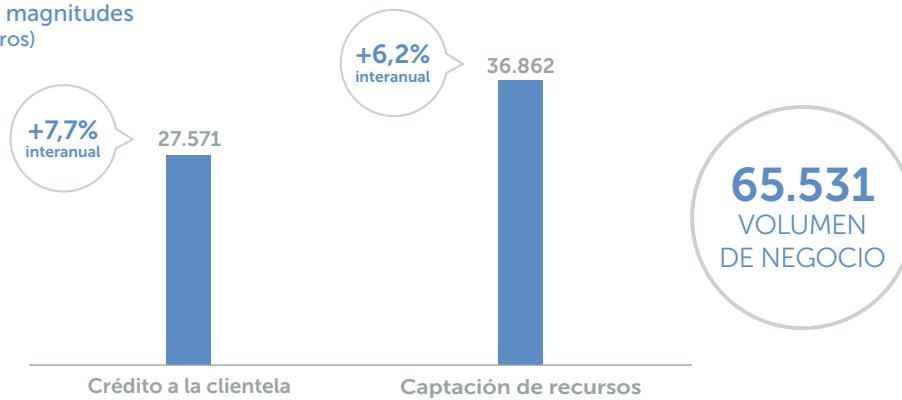
- Claves del ejercicio
- Resultados
- Evolución del negocio**
- Riesgo, solvencia, liquidez
- Plan estratégico
- Valor económico
- Nuestra contribución

EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO

102-7

En la base del resultado obtenido se situó el incremento de la actividad comercial con clientes: el volumen de negocio total ha ascendido a 65.531 millones de euros.

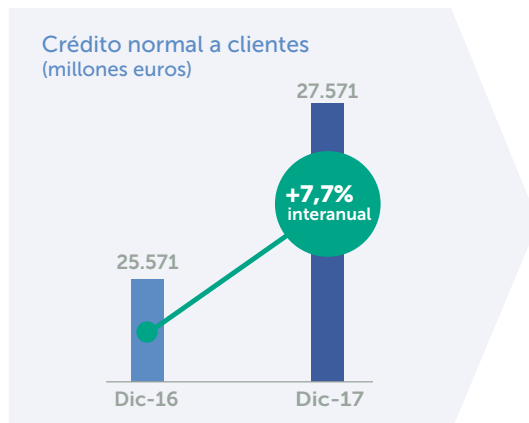
Principales magnitudes (millones euros)



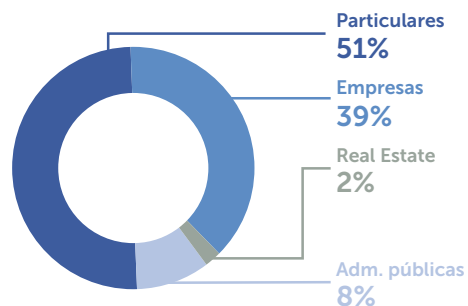
El crédito a clientes

FS7

La concesión de crédito sigue siendo la principal prioridad del negocio de la entidad que ha incrementado un 7,7% el volumen del crédito alcanzando los 27.571 millones de euros y con una estructura diversificada.



Inversión crediticia por tipo de cliente (%)

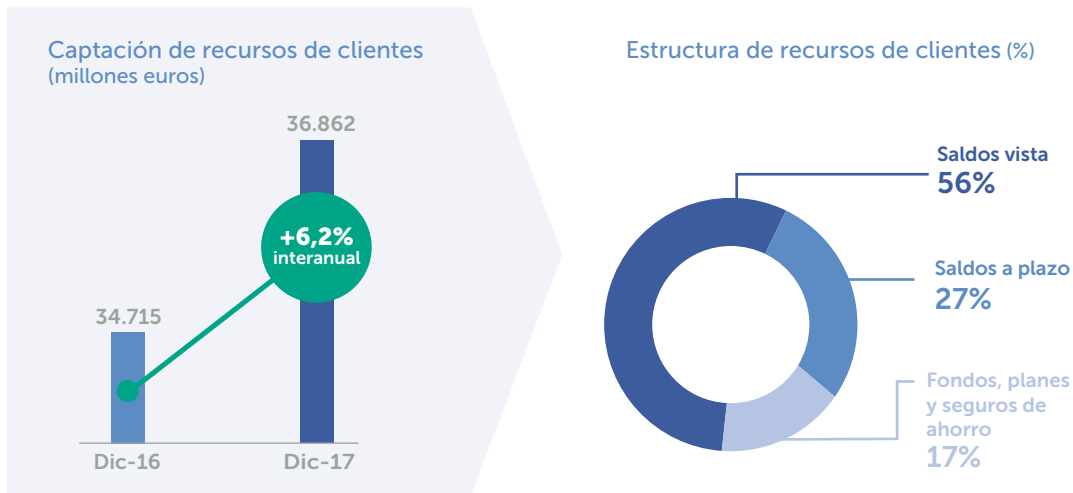


1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> Claves del ejercicio Resultados Evolución del negocio Riesgo, solvencia, liquidez Plan estratégico Valor económico Nuestra contribución
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS	
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO	
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017	
	9. ANEXOS	

La concesión de nuevos créditos ha sido muy dinámica en el año, reflejando crecimientos por encima del sector lo que ha permitido ganar cuota de mercado. Así, la formalización de hipotecas de primera vivienda crece un 17,8%, el crédito al consumo un 54,0% y el volumen de operaciones con pymes y autónomos un 75,2%.

Los recursos captados

En la misma línea de crecimiento, la captación de recursos de clientes ha aumentado un 6,2% y ya alcanza los 36.862 millones.



Por una parte, los depósitos minoristas aumentan un 2,7%, manteniendo una sana estructura de captación.

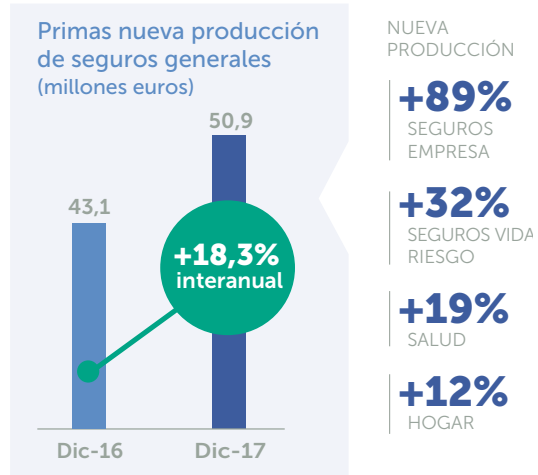
Por otra, tras registrar un fuerte incremento del 27,6% en su comercialización, la cartera de fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro alcanza los 6.124 millones de euros. A nivel nacional, la entidad ha mejorado sus cuotas de mercado tanto en fondos de inversión (+32 p.b.) como en planes de pensiones (+6 p.b.).

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Resultados
- Evolución del negocio
- Riesgo, solvencia, liquidez**
- Plan estratégico
- Valor económico
- Nuestra contribución

Venta de seguros generales

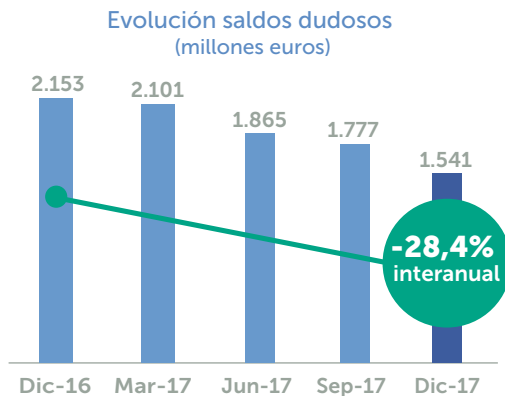
La nueva producción de seguros generales, otra de las fuentes de ingresos complementarios de la entidad, ha registrado un incremento del 18,3%, destacando la evolución de los seguros contratados por empresas.



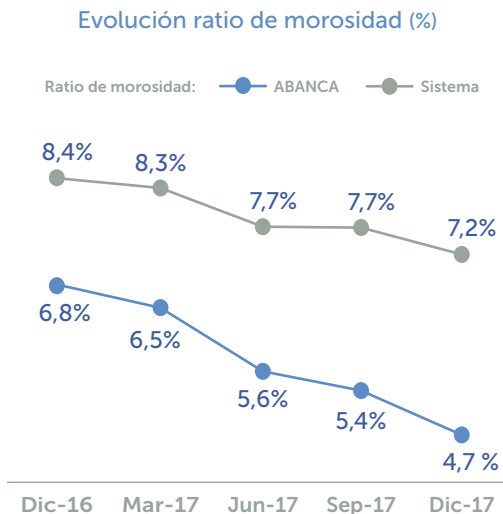
CALIDAD DEL RIESGO, SOLVENCIA Y LIQUIDEZ

Calidad del riesgo

El descenso continuo de los saldos dudosos amplía la diferencia competitiva de ABANCA con el sector en cuanto calidad del riesgo. ABANCA suma dieciséis trimestres consecutivos de bajada de activos dudosos. La tasa de morosidad registró una reducción del 31,0%, quedando situada en el 4,7%, 250 puntos básicos por debajo de la media del sector en España.



16 trimestres consecutivos de descenso de saldos dudosos

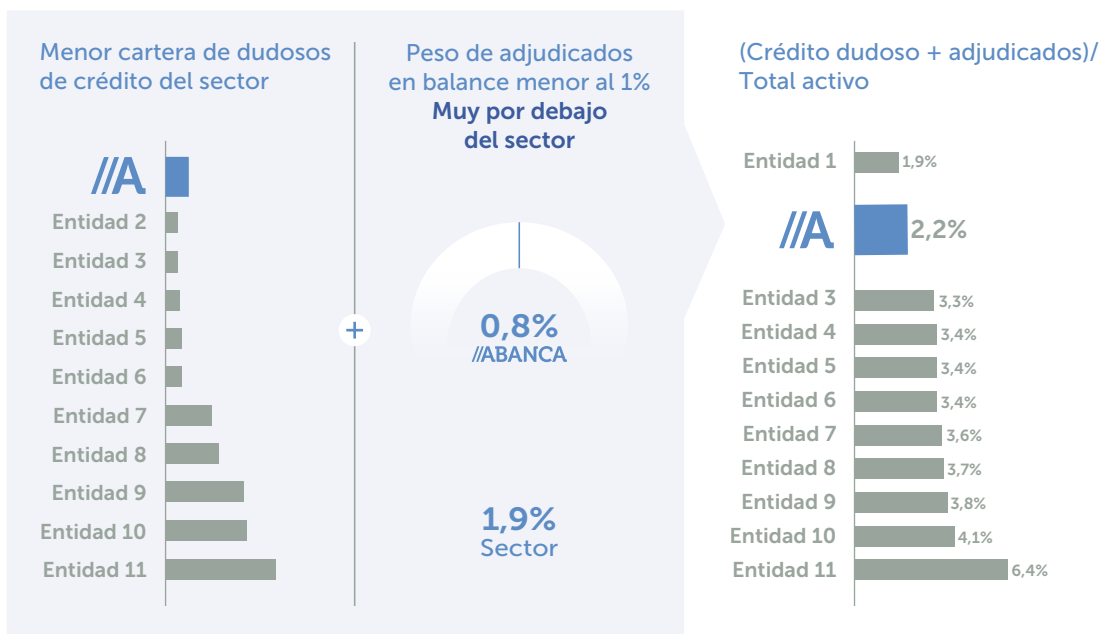


Fuente: Información BdE. Diciembre 2017

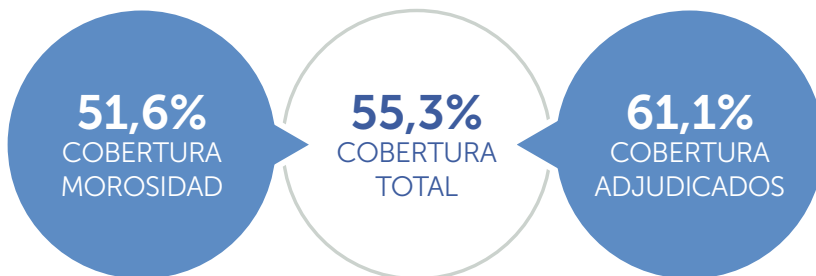
- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Resultados
- Evolución del negocio
- Riesgo, solvencia, liquidez**
- Plan estratégico
- Valor económico
- Nuestra contribución

Si además de los créditos dudosos tenemos en cuenta los activos adjudicados, ABANCA se sitúa como la segunda entidad española con mejor calidad del activo, con un ratio de tan solo el 2,2% de su activo total.



La tasa de cobertura de los activos improductivos de ABANCA es del 55,3%, superando a la media del sector.



Por su parte, el coste del riesgo se sitúa en el 0,22%, con un descenso del 13,3% interanual por la mejora de la calidad del activo.

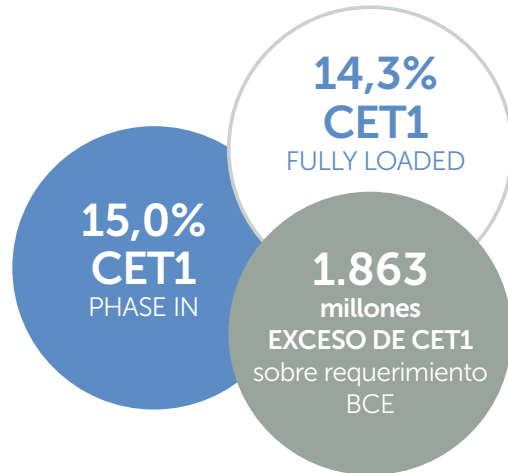
<p>1. PRESENTACIÓN</p> <p>2. GOB. CORPORATIVO</p> <p>3. MODELO DE NEGOCIO</p> <p>4. CLIENTECÉNTRICOS</p>	<p>5. NUESTRO EQUIPO</p> <p>6. NUESTROS COMPROMISOS</p> <p>7. GESTIÓN DEL RIESGO</p> <p>8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017</p> <p>9. ANEXOS</p>	<p>Claves del ejercicio</p> <p>Resultados</p> <p>Evolución del negocio</p> <p>Riesgo, solvencia, liquidez</p> <p>Plan estratégico</p> <p>Valor económico</p> <p>Nuestra contribución</p>
--	--	---

Solvencia

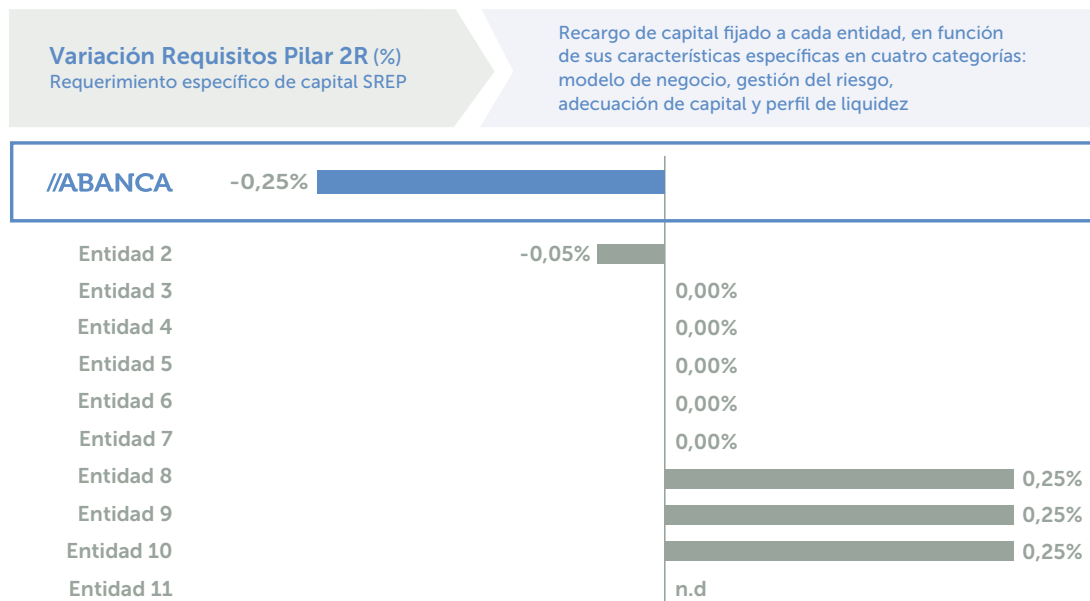
103-3

ABANCA se mantiene entre las entidades más sólidas del sector financiero español, cuyo nivel de capitalización se sustenta en la generación orgánica de recursos.

La ratio de capital de máxima solvencia, CET 1 (Common Equity Tier 1) se sitúa en el 15,0%, lo que supone un exceso de capital de 1.863 millones de euros respecto a los requerimientos del Banco Central Europeo.



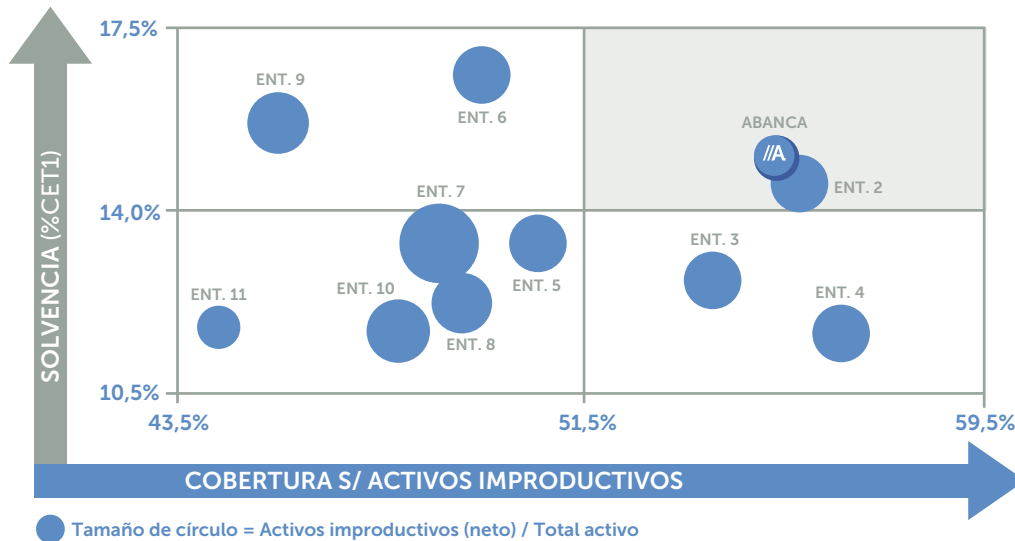
Cabe destacar que el Banco Central Europeo reconoció el buen desempeño de ABANCA al rebajar en 0,25 puntos el requerimiento específico de capital Pilar 2R que aplica a todas las entidades en función de su modelo de negocio, gestión del riesgo, adecuación de capital y perfil de liquidez.



- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Resultados
- Evolución del negocio
- Riesgo, solvencia, liquidez**
- Plan estratégico
- Valor económico
- Nuestra contribución

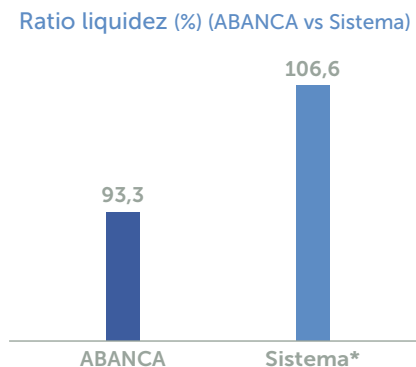
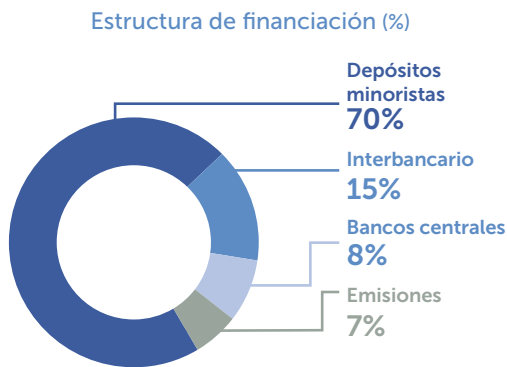
Como resultado de la calidad del riesgo y solvencia, ABANCA está sólidamente posicionada para afrontar las oportunidades del sector.



Fuente: Información reportada por entidades en presentaciones de resultados diciembre 2017

Liquidez

ABANCA mantiene una sana estructura de financiación que asegura su sostenibilidad futura. En detrimento de otras fuentes de financiación, la entidad financia la concesión de crédito mediante la captación de depósitos.

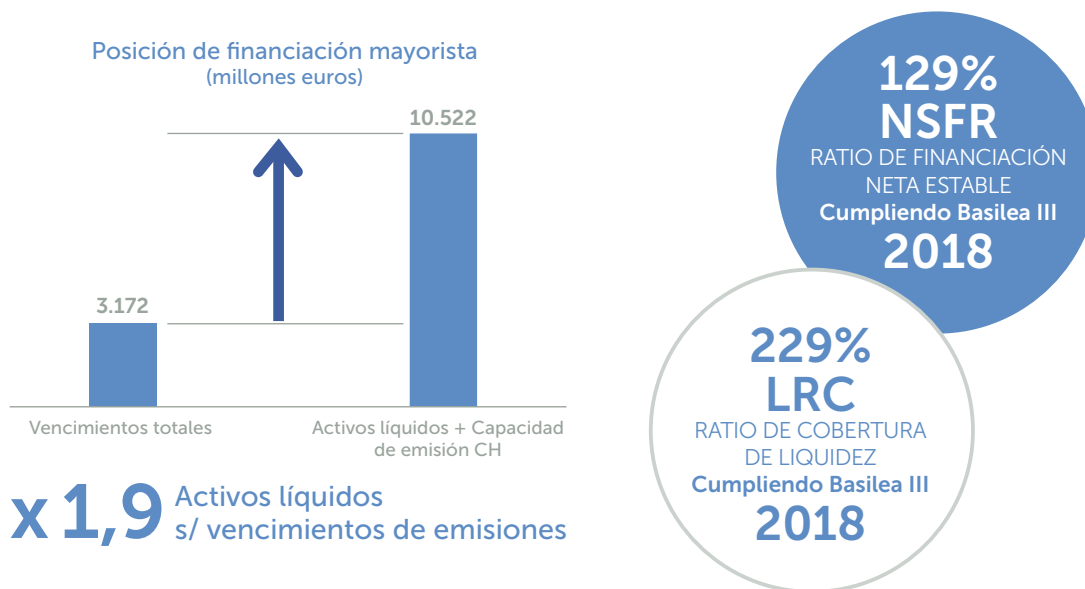


* Última información disponible diciembre 2017

<ol style="list-style-type: none"> 1. PRESENTACIÓN 2. GOB. CORPORATIVO 3. MODELO DE NEGOCIO 4. CLIENTECÉNTRICOS 5. NUESTRO EQUIPO 6. NUESTROS COMPROMISOS 7. GESTIÓN DEL RIESGO 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 9. ANEXOS 	<ul style="list-style-type: none"> Claves del ejercicio Resultados Evolución del negocio Riesgo, solvencia, liquidez Plan estratégico Valor económico Nuestra contribución
--	--

Por otra parte, ABANCA cumple ampliamente con los requisitos de liquidez establecidos por el regulador. El ratio de financiación neta estable NSFR está situado en el 129%, mientras que el ratio de cobertura de liquidez LCR está situado en el 229%, en ambos casos cumpliendo las exigencias Basilea III para 2018.

Asimismo cabe destacar que la entidad dispone de una posición de liquidez cifrada en 10.522 millones de euros entre activos líquidos y capacidad de emisión de cédulas hipotecarias, lo que le permitiría cubrir casi el doble de sus vencimientos de emisiones.



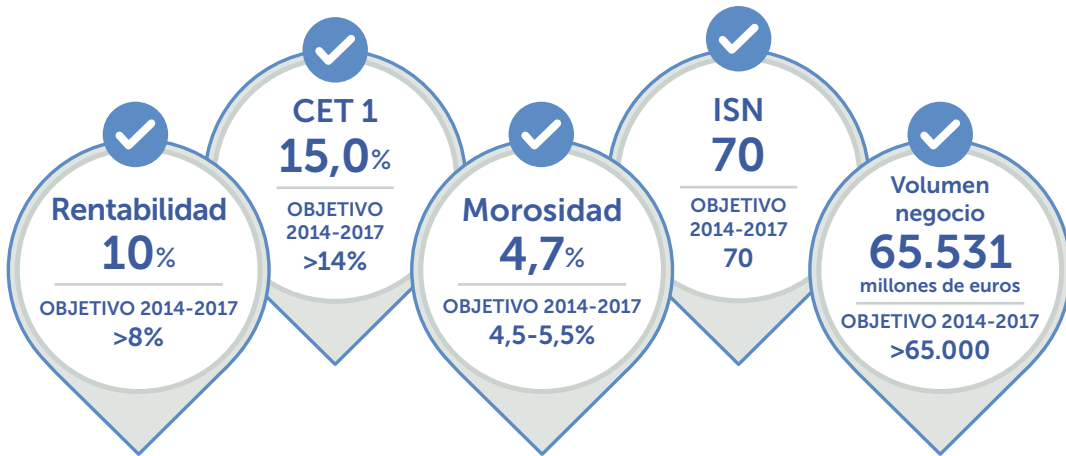
PLAN ESTRATÉGICO

Tras haber acometido una profunda transformación estratégica integral durante los tres últimos años, la entidad ha emergido con un modelo de gobierno corporativo y de gestión totalmente renovados, además de un sólido perfil financiero y el reposicionamiento en el mercado.

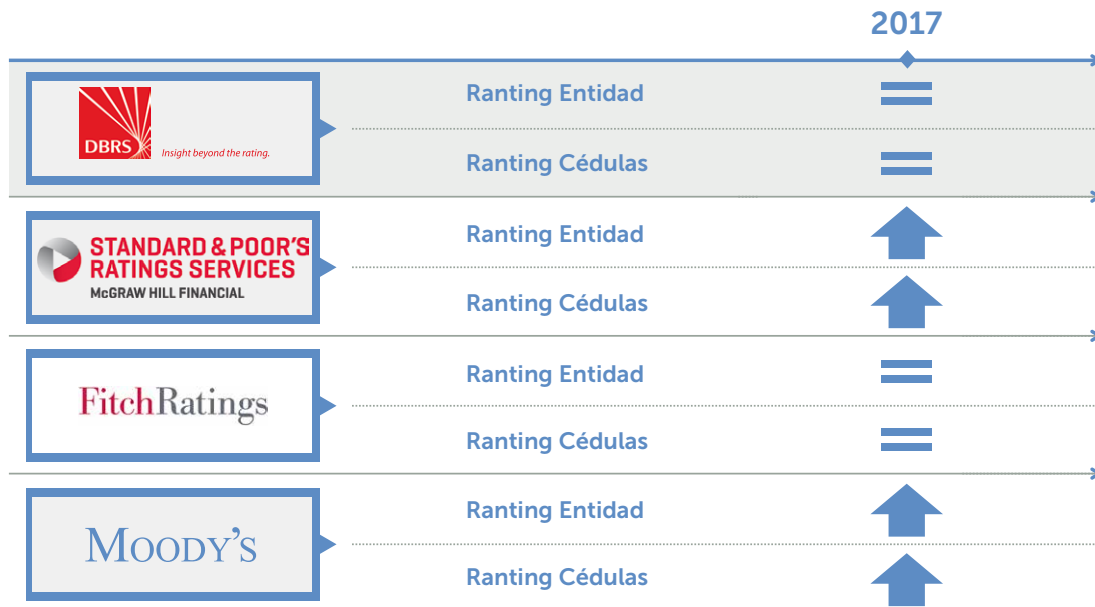
- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Resultados
- Evolución del negocio
- Riesgo, solvencia, liquidez
- Plan estratégico**
- Valor económico
- Nuestra contribución

ABANCA consolida en 2017 su senda de evolución positiva en términos de rentabilidad, crecimiento del negocio minorista y calidad de los activos en línea con los objetivos establecidos en su plan estratégico.



La buena evolución del banco en sus ratios de gestión fundamentales ha tenido como resultado nuevas mejoras en las calificaciones emitidas por las agencias de rating.



- | | |
|----------------------|---------------------------------------|
| 1. PRESENTACIÓN | 5. NUESTRO EQUIPO |
| 2. GOB. CORPORATIVO | 6. NUESTROS COMPROMISOS |
| 3. MODELO DE NEGOCIO | 7. GESTIÓN DEL RIESGO |
| 4. CLIENTECÉNTRICOS | 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017 |
| | 9. ANEXOS |

- Claves del ejercicio
- Resultados
- Evolución del negocio
- Riesgo, solvencia, liquidez
- Plan estratégico
- Valor económico**
- Nuestra contribución

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

El objetivo de ABANCA de contribuir al desarrollo de su entorno se traduce en un compromiso que se adquiere desde su doble vertiente financiera y social.

El crecimiento del Valor Económico Generado por ABANCA entre los años 2017 y 2016 ascendió a 48,9 millones de euros. Mientras que el Valor Distribuido tuvo una reducción de 155,3 millones de euros debido a un menor reparto de dividendo y a un menor pago de impuestos. Asimismo es destacable que el mayor reparto de dividendos del año 2016 se destinó a adelantar los pagos al FROB derivados de la venta del banco.

El menor reparto de dividendos en el año 2017, una vez concluidos los pagos al FROB, acompañado de un mayor gasto distribuido a la sociedad ha permitido que ABANCA genere un mayor Valor Económico Retenido que se ha destinado a capitalizar la entidad.

Valor Económico Generado y Distribuido (201-1)			
(miles de euros)	Dic. 2016	Dic. 2017	Variación
Margen Bruto	655.035	811.150	156.115
Beneficios de la baja de activos no clasificados como no corrientes en venta	101.628	24.752	-76.876
Dotación a Provisiones	144.551	52.724	-91.827
Beneficios de activos no corrientes en venta	-23.317	38.128	61.445
Valor Económico Generado	877.897	926.754	48.857
Proveedores: Gastos generales de administración (excepto tributos)	169.214	177.738	8.524
Empleados: Gastos de Personal	286.987	314.996	28.009
Adm. Públicas: Impuestos sobre beneficios + Tributos en Gtos. Generales admón. ¹	35.004	11.009	-23.995
Accionistas: Dividendos/Pago al FROB	315.405	146.830	-168.575
Comunidad (sin Fundación)	1.312	2.052	740
Valor Económico Distribuido	807.922	652.625	-155.297
Fundación	5.000	5.080	80
Valor Económico Distribuido Total	812.922	657.705	-155.217
Valor Económico Retenido	64.975	269.049	204.074

¹ Recoge el importe de impuestos sobre beneficios sin considerar activación de DTA's realizada en 2017. No incluye impuestos indirectos (IVA, ITP/AJD) ni contribuciones a la Seguridad Social, recogidas en los epígrafes de Gastos Generales de Administración y Gastos de Personal.

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017**
- 9. ANEXOS

- Claves del ejercicio
- Resultados
- Evolución del negocio
- Riesgo, solvencia, liquidez
- Plan estratégico
- Valor económico
- Nuestra contribución**

NUESTRA CONTRIBUCIÓN FISCAL

103-2, 103-3

La política fiscal de ABANCA se basa en los principios de responsabilidad, prudencia y transparencia de conformidad a la legislación vigente. El banco considera un deber contribuir, en base a su responsabilidad fiscal, a las finanzas públicas, que proveen de la infraestructura y los servicios públicos imprescindibles para que la sociedad pueda operar de forma efectiva, y posibilitan el progreso y el desarrollo social del entorno.

Grupo ABANCA	2016	2017
Impuestos Directos	117.773.235,50	171.139.887,48
Impuestos Indirectos ¹	67.087.254,28	63.405.710,12
Impuestos Recaudados ²	3.146.884.356,36	4.875.193.500,74
Seguridad Social	67.791.614,39	67.776.671,15

¹ Impuestos indirectos incluye IVA, ITP y AJD, tasas, Impuesto sobre primas de seguro e Impuesto especial sobre determinados medios de transporte.

² Dato Impuestos Recaudados facilitado por el departamento de Recaudación. Incluye AEAT, tributos autonómicos y locales. El dato publicado en la Memoria 2016 no incluía la partida correspondiente a domiciliaciones relativas a la Administración local.

9

ANEXOS

Diálogo con los grupos

Análisis de materialidad

Índice de contenidos GRI

Informe de verificación

Créditos



1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

Diálogo con los grupos

Análisis de materialidad

Índice de contenidos GRI

Informe de verificación

Créditos

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-21, 102- 40, 102-42, 103-2, 103-3

ABANCA considera en su política de RSC cuatro grandes grupos básicos de interacción a lo largo de su cadena de valor:

- **Empleados,**
El modelo de gestión de personas en ABANCA es el de garantizar su bienestar, atraer, desarrollar y comprometer al mejor talento. Ofreciendo oportunidades de desarrollo a través de múltiples programas formativos.
- **Clientes,**
Prestar el mejor y más completo servicio a los clientes es el eje principal de la actividad del banco con un enfoque en el

negocio minorista tratando de alcanzar el máximo nivel de satisfacción en cada uno de nuestros productos y servicios.

- **Sociedad,**
ABANCA impulsa y apoya programas que contribuyen al desarrollo educativo, social y cultural de la comunidad. Todos ellos reforzados a través de Afundación Obra Social ABANCA como su mecenas único.
- **Proveedores,**
El banco mantiene una relación próxima y transparente con todos sus proveedores homologados siempre basada en nuestros valores corporativos: innovación, responsabilidad, confiabilidad y calidad.

Uno de los elementos prioritarios de ABANCA es el mantenimiento de un diálogo fluido

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

Diálogo con los grupos

-
- Análisis de materialidad
-
- Índice de contenidos GRI
-
- Informe de verificación
-
- Créditos

y permanente con sus grupos de interés a través de diferentes canales de comunicación, que permiten identificar, dentro del marco de la RSC, sus aspectos materiales y los riesgos y oportunidades asociados. De esta manera, se asegura que las líneas de ac-

tuación de la organización están alineadas con las expectativas de los grupos de interés.

ABANCA, al cierre de 2017, cuenta con un amplio abanico de canales de diálogo y comunicación con sus grupos de interés:

Grupo de interés	Canales
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet (blogs, utilidades de comentarios, etc.) • Canal Ético ABANCA • Canal de denuncias • Encuesta de clima laboral • Representantes laborales
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Página web www.abanca.com • Servicio de Atención al Cliente (SAC) • Servicio de Atención Telefónica al Usuario 902 12 13 14 • Red de oficinas • Encuestas de satisfacción
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Página web www.abanca.com • Departamento de Comunicación • Colaboración con agentes sociales y organizaciones sin ánimo de lucro • Comunicaciones a órganos supervisores • Interacciones en Redes Sociales
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Procura, mesa de compras • Reuniones • Encuestas de satisfacción

- 1. PRESENTACIÓN
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS**

Diálogo con los grupos

Análisis de materialidad

Índice de contenidos GRI

Informe de verificación

Créditos

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

102-43, 102-44

Este año, ABANCA ha actualizado su estudio de materialidad con el objetivo de identificar los asuntos relevantes para la entidad y para sus grupos de interés y definir, a partir de éstos, el contenido de la Memoria.

La metodología utilizada en el estudio se basa en los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), en concreto GRI 101: Fundamentos.

De cara a responder de forma precisa a los grupos de interés se consultaron diferentes fuentes, tanto internas como externas, para así poder identificar los asuntos relevantes.

• Identificación de los asuntos

En primer lugar, se ha realizado un listado inicial de asuntos que son clave para ABANCA considerando las siguientes fuentes:

1. Fuentes externas:

- > Asuntos señalados por la organización norteamericana SASB para el sector *financials* en el SASB Materiality Map.
- > Cuestionario del DJSI para el sector *Banks*.
- > Asuntos materiales identificados por compañías del sector.
- > Requerimientos de la Directiva de Reporting no financiero.
- > Objetivos de Desarrollo Sostenible.

2. Fuentes internas:

- > Memoria RSC ABANCA 2015 y Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social ABANCA 2016.

• Evaluación y priorización

Para priorizar y validar los asuntos en base a la relevancia para los grupos de interés y para el negocio se llevaron a cabo las siguientes actividades:

1. Relevancia interna:

- > Encuesta a directores generales, directores y gerentes (122 respuestas).
- > Valoración departamento RSC.

2. Relevancia externa:

- > Cuatro entrevistas a expertos en materia de responsabilidad social.
- > Análisis de prensa del último año.
- > Análisis de redes sociales.
- > Análisis de los informes de cinco compañías del sector.

• Matriz de materialidad

Fruto del análisis realizado se identificaron un total de 20 asuntos materiales evaluados: 12 económicos, 7 sociales y uno medioambiental; agrupados en tres categorías según su relevancia.

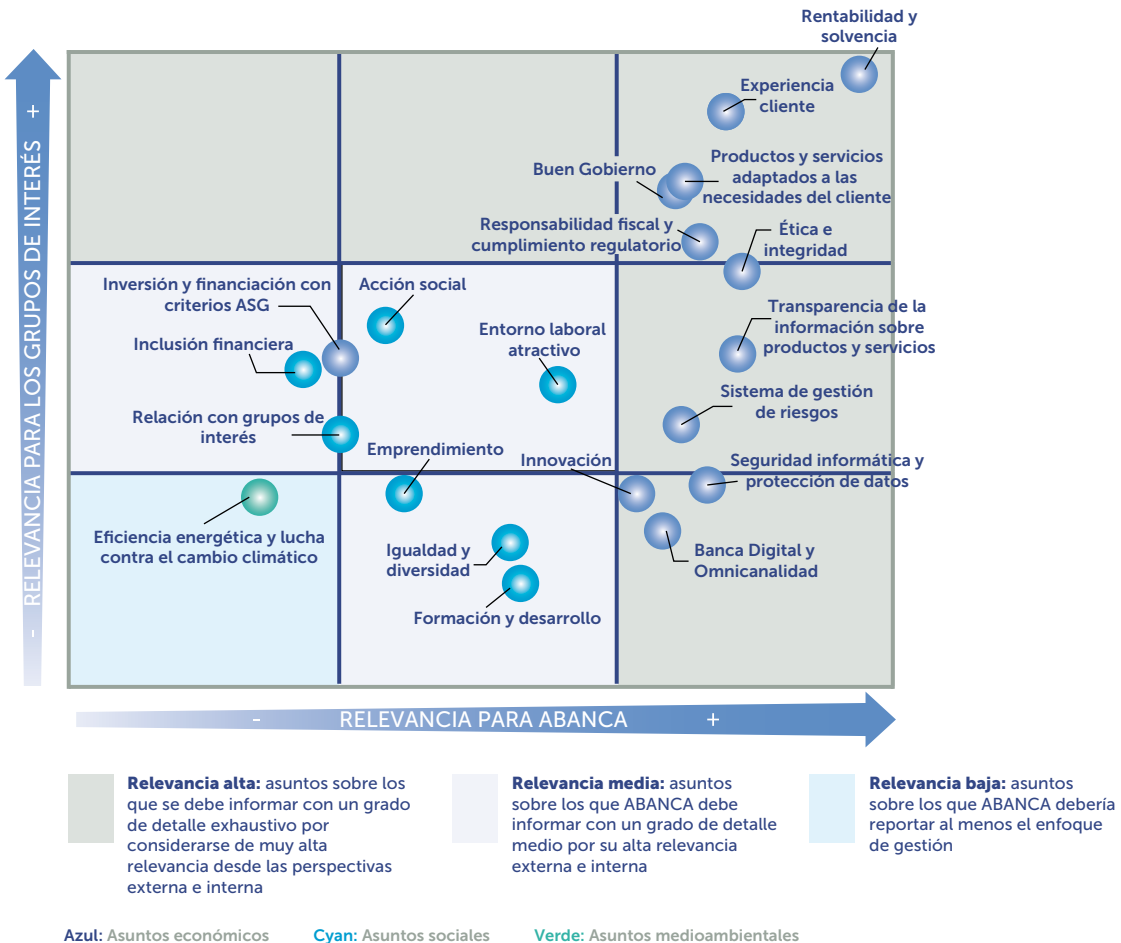
En 2017 se han identificado un total de cinco nuevos asuntos respecto al análisis de materialidad anterior: Buen Gobierno, Innovación, Sistema de gestión de ries-

1. PRESENTACIÓN	5. NUESTRO EQUIPO
2. GOB. CORPORATIVO	6. NUESTROS COMPROMISOS
3. MODELO DE NEGOCIO	7. GESTIÓN DEL RIESGO
4. CLIENTECÉNTRICOS	8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
	9. ANEXOS

- Diálogo con los grupos
- Análisis de materialidad**
- Índice de contenidos GRI
- Informe de verificación
- Créditos

gos, Relación con grupos de interés e inclusión financiera.

Los resultados del estudio han sido validados por el equipo de RSC de la entidad.



• Determinación de contenidos

Una vez validados los asuntos, se identifican los estándares GRI y su cobertura. Además, este año se ha incluido la relación

de cada uno de los asuntos materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

- 1. PRESENTACIÓN
- 5. NUESTRO EQUIPO
- 2. GOB. CORPORATIVO
- 6. NUESTROS COMPROMISOS
- 3. MODELO DE NEGOCIO
- 7. GESTIÓN DEL RIESGO
- 4. CLIENTECÉNTRICOS
- 8. INFORMACIÓN FINANCIERA 2017
- 9. ANEXOS**

- Diálogo con los grupos
- Análisis de materialidad**
- Índice de contenidos GRI
- Informe de verificación
- Créditos

103-1, 102-46, 102-47

Asuntos Materiales	Estándar GRI	Contenidos	Cobertura				ODS relacionados
			Origen Dentro	Origen Fuera	Implicación Directa	Implicación Indirecta	
1 Rentabilidad y solvencia	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 201: Desempeño económico 2016	103-1 a 103-3 201-1 a 201-4	•	•	•	•	ODS 8 ODS 13
2 Ética e integridad	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	102-16, 102-17 103-1 a 103-3 205-1 a 205-3 412-1 a 412-3	•	•	•	•	ODS 16
3 Buen Gobierno	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 415: Política Pública 2016	102-18 a 102-39 103-1 a 103-3 415-1	•		•		ODS 16
4 Responsabilidad fiscal y cumplimiento regulatorio	GRI 206: Competencia desleal 2016 GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	206-1 307-1 419-1	•	•	•	•	ODS 16
5 Inversión y financiación con criterios ASG	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 103: Enfoque de gestión 2016 Suplemento sectorial	102-12 103-1 a 103-3 FS7, FS8, FS10, FS11	•	•	•	•	ODS 1 ODS 8 ODS 9 ODS 10
6 Experiencia cliente	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 103: Enfoque de gestión 2016 Suplemento sectorial	102-43 103-1 a 103-3 FS13, FS14	•	•	•		ODS 1 ODS 8 ODS 10
7 Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 Suplemento sectorial	102-2 103-1 a 103-3 416-1, 416-2 FS6	•	•	•		ODS 1 ODS 8 ODS 9
8 Transparencia de la información sobre productos y servicios	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	103-1 a 103-3 417-1 a 417-3	•	•	•		ODS 12 ODS 16
9 Banca Digital y Omnicanalidad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3	•	•	•		n.a.
10 Innovación	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3	•	•	•	•	n.a.
11 Sistema de gestión de riesgos	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 103: Enfoque de gestión 2016	102-30 103-1 a 103-3	•	•	•	•	n.a.
12 Seguridad informática y protección de datos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 418: Privacidad del cliente 2016	103-1 a 103-3 418-1	•	•	•		ODS 16
13 Eficiencia energética y lucha contra el cambio climático	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 302: Energía 2016 GRI 305: Emisiones 2016	103-1 a 103-3 302-1 a 302-5 305-1 a 305-7	•	•	•	•	ODS 7 / ODS 8 ODS 12 / ODS 13 ODS 14 / ODS 15
14 Entorno laboral atractivo	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 202: Presencia en el mercado 2016 GRI 401: Empleo 2016 GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016 GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	102-8 103-1 a 103-3 202-1 401-1 a 401-3 402-1 403-1 a 403-4	•		•		ODS 1 ODS 3 ODS 5 ODS 8
15 Igualdad y diversidad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 406: No discriminación 2016	103-1 a 103-3 405-1, 405-2 406-1	•		•		ODS 5 / ODS 8 ODS 10 / ODS 16
16 Formación y desarrollo	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 404: Formación y enseñanza 2016	103-1 a 103-3 404-1 a 404-3	•		•		ODS 4 / ODS 5 ODS 8
17 Emprendimiento	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	103-1 a 103-3 203-1, 203-2	•	•	•	•	ODS 1 / ODS 2 ODS 3 / ODS 7 ODS 8 / ODS 9 ODS 10 / ODS 11 ODS 17
18 Acción social	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 GRI 413: Comunidades locales 2016	103-1 a 103-3 203-2 413-1, 413-2	•	•	•	•	ODS 1 / ODS 2 ODS 3 / ODS 8 ODS 10 / ODS 17
19 Relación con grupos de interés	GRI 102: Contenidos generales 2016 GRI 203: Enfoque de gestión 2016	102-43 103-1 a 103-3	•	•	•		n.a.
20 Inclusión financiera	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	103-1 a 103-3 203-1, 203-2	•	•	•	•	ODS 1 ODS 5 ODS 8

Asuntos de relevancia alta
 Asuntos de relevancia media
 Asuntos de relevancia baja

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55



Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omisiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS	
GRI 101: Fundamentos 2016							
Contenidos Generales							
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización						
	102-1	Nombre de la organización	ABANCA Corporación Bancaria, S.A.		Si. Pág. 289		
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	43 El objeto social de ABANCA Corporación Bancaria, S.A. lo constituye: a) La realización de toda clase de actividades, operaciones y servicios propios del negocio de banca y en general o relacionados directa o indirectamente con éste y que le estén permitidas por la legislación vigente, incluida la prestación de servicios de inversión y auxiliares y la realización de actividades de mediación de seguros; y b) la adquisición, tenencia, disfrute y enajenación de toda clase de valores mobiliarios.		Si. Pág. 289		
	102-3	Ubicación de la sede	Cantón Claudino Pita, 2 Betanzos (A Coruña).		Si. Pág. 289		
	102-4	Ubicación de las operaciones	46		Si. Pág. 289		
	102-5	Propiedad y forma jurídica	17		Si. Pág. 289		
	102-6	Mercados servidos	43, 46 ABANCA desarrolla su actividad de acuerdo a la normativa y regulaciones de España, la práctica totalidad de sus ingresos y gastos son generados en este mercado.		Si. Pág. 289		
	102-7	Tamaño de la organización	42-43, 82, 257-258, 261		Si. Pág. 289		
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	123 La mayoría de la plantilla tiene contrato indefinido, sólo un 6% tiene contrato temporal.		Si. Pág. 289	6	8
	102-9	Cadena de suministro	233		Si. Pág. 289		
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se han producido cambios significativos en el año 2017.		Si. Pág. 289		
	102-11	Principio o enfoque de precaución	237		Si. Pág. 289		
	102-12	Iniciativa externas	160		Si. Pág. 289		
	102-13	Afiliación a asociaciones	160		Si. Pág. 289		
	Estrategia						
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	9		Si. Pág. 289		
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	252		Si. Pág. 289		
Ética e integridad							
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	147		Si. Pág. 289	10	16	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	152		Si. Pág. 289	10	16	

Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omisiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS
Contenidos Generales						
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Gobernanza					
	102-18	Estructura de gobernanza	18		Si. Pág. 289	
	102-19	Delegación de autoridad	18		Si. Pág. 289	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	32		Si. Pág. 289	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	273		Si. Pág. 289	16
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno	19, 24		Si. Pág. 289	5, 16
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	19		Si. Pág. 289	16
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	19,24		Si. Pág. 289	5, 16
	102-25	Conflictos de interés	147 ABANCA tiene un Código de Ética y Conducta en vigor que obliga a los profesionales de la organización a declarar la existencia o inexistencia de conflicto de interés con respecto al código ético. Existen tres declaraciones: inexistencia de conflicto, participación en empresas o actividades ajenas a ABANCA y posible conflicto para manifestar situaciones diferentes a la participación en empresas o actividades que pudieran suponer un conflicto. Todos los empleados tienen el deber de mantener actualizada su información sobre posibles conflictos de interés, remitiendo la declaración correspondiente a través del canal ético ABANCA. El reglamento interno de Conducta impone obligaciones de manifestación de conflictos a determinados profesionales de la organización para controlar el posible uso interesado de información privilegiada en mercados financieros.		Si. Pág. 289	16
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	22		Si. Pág. 289	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	22		Si. Pág. 289	4
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	146		Si. Pág. 289	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	22		Si. Pág. 289	16
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	31, 251		Si. Pág. 289	
	102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	22		Si. Pág. 289	
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Consejo de Administración, máximo órgano de decisión de la Sociedad, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, aprueba, con carácter indelegable, las grandes líneas de las políticas y estrategias de la Sociedad. El Consejo de Administración también es el encargado de aprobar la memoria de sostenibilidad.		Si. Pág. 289	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	24		Si. Pág. 289		
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	22 Para información relativa a cláusulas suelo, ver pág. 141 de las Cuentas Anuales Consolidadas en la web Corporativa del banco http://www.abancacorporacionbancaria.com/es/inversores/informacion-financiera/		Si. Pág. 289		
102-35	Políticas de remuneración	31		Si. Pág. 289		
102-36	Proceso para determinar la remuneración	31 La remuneración de los consejeros se determina de conformidad con la política de remuneración del Consejo de Administración aprobada por la Junta General de Accionistas del Banco con fecha 26 de junio de 2017.		Si. Pág. 289		

Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omisiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS	
Contenidos Generales							
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	22, 31 La política de remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración fue aprobada en la Junta General de Accionistas de Banco con fecha 26 de junio de 2017 con el 90,78% de votos a favor. A la Junta asistió el 86,84% del capital social.		Si. Pág. 289		16
	102-38	Ratio de compensación total anual	La relación es de 9,89. El dato se ha calculado a partir de la retribución efectivamente percibida en 2017.		Si. Pág. 289		
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	En 2017 el salario, considerando importes fijos y variables teóricos, de la persona mejor pagada no se ha incrementado.		Si. Pág. 289		
	Participación de los grupos de interés						
	102-40	Lista de grupos de interés	273		Si. Pág. 289		
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	El 100% de los empleados de ABANCA están cubiertos por el Convenio Colectivo que les aplica (Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro)		Si. Pág. 289	3	8
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	273		Si. Pág. 289		
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	275		Si. Pág. 289		
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	65, 155, 275		Si. Pág. 289		
	Prácticas para la elaboración de informes						
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Más información en el anexo I de las Cuentas Anuales Consolidadas http://www.abanca.corporacionbanca.com/es/inversores/informacion-financiera/		Si. Pág. 289		
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	277		Si. Pág. 289		
	102-47	Lista de los temas materiales	277		Si. Pág. 289		
	102-48	Reexpresión de la información	No ha existido reformulación de la información respecto a la Memoria 2016		Si. Pág. 289		
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	3		Si. Pág. 289		
	102-50	Periodo objeto del informe	El año natural 2017		Si. Pág. 289		
102-51	Fecha del último informe	2016		Si. Pág. 289			
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual		Si. Pág. 289			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	ABANCA Corporación Bancaria, S.A. Cantón Claudino Pita, 2 Betanzos 981 187 000 www.abanca.com		Si. Pág. 289			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva		Si. Pág. 289			
102-55	Índice de contenidos GRI	279		Si. Pág. 289			
102-56	Verificación externa	289		Si. Pág. 289			
Temas materiales							
Rentabilidad y solvencia (GRI 201 Desempeño económico 2016)							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	40, 257		Si. Pág. 289		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40, 257, 258, 265		Si. Pág. 289		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	269		Si. Pág. 289		8
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	244		Si. Pág. 289	7	13

Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omisiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS
Temas materiales						
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	132 Los compromisos por pensiones de ABANCA están exteriorizados en su totalidad, la mayor parte instrumentados a través del Plan de Pensiones del Personal de ABANCA y excepcionalmente a través de pólizas de seguro complementarias. El PP del Personal de ABANCA está a su vez instrumentado en dos Fondos de Pensiones de sistema mixto, uno de ellos, en gestión, principalmente de aportación definida de jubilación y prestación definida para las contingencias de riesgo, y el otro fondo, asegurado, de prestación definida para las contingencias de jubilación y riesgo (invalidez y fallecimiento). En los sistemas de aportación definida de jubilación, la aportación del Banco (Promotor del Plan) se sitúa entre un 4 y un 5% según el colectivo al que se pertenezca. En el 2017 no ha sido necesario que el Banco efectuase aportaciones por jubilación y riesgo al haberse realizado las mismas contra excedentes de los propios fondos de pensiones y contra la participación en beneficios de las pólizas que aseguran las contingencias de riesgo. La asignación de excedentes para la cobertura de aportaciones de ahorro y riesgo de la plantilla del Banco ascendió a 9,3 millones de euros, correspondiéndose al 100% de la aportación establecida en el Plan con carácter general.			
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Durante 2017, el Grupo ABANCA ha bonificado 496.565,73 € de nuestra inversión en formación a través de FUNDAE.		Si. Pág. 289	
Ética e integridad (GRI 205 Anticorrupción 2016, GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016)						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	147		Si. Pág. 289	1 16
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	147, 152		Si. Pág. 289	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	147		Si. Pág. 289	10 16
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	129, 147		Si. Pág. 289	10 16
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En relación con los casos en los que empleados de la entidad, durante la prestación de servicios hayan incurrido en conductas que se puedan tildar de fraude/corrupción, se puede considerar que han cometido una falta muy grave de conformidad al convenio colectivo. Se certifica que durante 2017, se detectó 1 caso de apropiación indebida y 2 de financiación irregular, uno en beneficio propio y otro en beneficio de terceros, terminando todos ellos con la imposición de la sanción de despido.		Si. Pág. 289	10 16
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	233		Si. Pág. 289	1
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	143		Si. Pág. 289	1
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	No se han identificado contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos en 2017, por considerarse que no existen riesgos que lo hagan necesario.		Si. Pág. 289	2
Buen Gobierno (GRI 415: Política Pública 2016)						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	145		Si. Pág. 289	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	145		Si. Pág. 289	

Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omissiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS
Temas materiales						
GRI 415: Política Pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Tal y como se recoge en el Código Ético y de Conducta ABANCA guiará su actividad con representantes públicos bajo el principio de neutralidad política, y evitará ser utilizado como instrumento activo o pasivo para la vulneración de la legalidad vigente o para el logro de fines ilegítimos o inapropiados.		Si. Pág. 289	10	16
Responsabilidad fiscal y cumplimiento regulatorio (GRI 206: Competencia desleal 2016, GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016, GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016)						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	270 De acuerdo con su Código Ético, ABANCA se compromete a competir en los mercados de manera honesta y leal. Asimismo, se compromete a realizar la contratación de proveedores en un marco de libre competencia y al margen de cualquier vinculación o interferencia ajena a los intereses de ABANCA		Si. Pág. 289		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	270		Si. Pág. 289		
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante 2017 no ha existido ningún procedimiento legal de esta naturaleza que haya afectado significativamente al negocio de la entidad.		Si. Pág. 289		16
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante 2017 ABANCA no ha sido objeto de multas o sanciones significativas relacionadas con el cumplimiento de la normativa medioambiental.		Si. Pág. 289	8	16
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Ver el informe de Gestión en la web Corporativa del banco http://www.abancacorporacionbancaria.com/es/inversores/informacion-financiera/		Si. Pág. 289		16
Inversión y financiación con criterios ASG (suplemento sectorial)						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	244		Si. Pág. 289		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	244		Si. Pág. 289		
Experiencia cliente (GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016, Suplemento sectorial)						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	57, 65, 150, 151, 155		Si. Pág. 289		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58, 65, 155		Si. Pág. 289		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	57		Si. Pág. 289		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los s impacto en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante 2017 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza.		Si. Pág. 289		16
Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente (Suplemento sectorial)						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	91, 153		Si. Pág. 289		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	91, 153		Si. Pág. 289		
Transparencia de la información sobre productos y servicios (GRI 417: Marketing y etiquetado 2016)						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	57, 150, 151, 164		Si. Pág. 289		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58		Si. Pág. 289		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	La entidad tiene publicada una Política que establece, entre otros aspectos, los procedimientos organizativos necesarios para cumplir con la normativa vigente en materia de comunicación publicitaria del banco pasa previamente la revisión de la asesoría jurídica.		Si. Pág. 289		12, 16
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2017 no se ha recibido ninguna sanción significativa o resolución contraria por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad por información de productos.		Si. Pág. 289		16

Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omissiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS
Temas materiales						
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2017 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas por este motivo.		Si. Pág. 289		
Banca Digital y Omnicanalidad						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	73		Si. Pág. 289		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	73		Si. Pág. 289		
Innovación						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	113		Si. Pág. 289		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	113		Si. Pág. 289		
Sistema de gestión de riesgos						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	249		Si. Pág. 289		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	249		Si. Pág. 289		
Seguridad informática y protección de datos (GRI 418 Privacidad del cliente 2016)						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	ABANCA tiene la obligación de proteger al máximo la información personal y privada de sus clientes y empleados, tal y como se recoge en su Código Ético y en la legislación vigente en materia de intimidad, de protección de datos y de secreto bancario. La protección de datos y el derecho a la intimidad son considerados en todos los ámbitos de gestión de la entidad, que cuenta con estrictas normativas internas y realiza cursos de formación específicos para la plantilla. Asimismo, ABANCA inscribe en el Registro General de Protección de Datos todos los ficheros de su responsabilidad con datos de carácter personal, y todos los empleados tienen acceso a un documento de seguridad que establece las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los ficheros con datos de carácter personal y de los centros de tratamiento, etc. Además, no se permite el acceso a la consulta de datos de clientes que no sean estrictamente necesarios para el trabajo. En caso de que fuese posible y se llevase a cabo, sería objeto de sanción, aunque no tenga trascendencia exterior.		Si. Pág. 289		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	147		Si. Pág. 289		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2017, ABANCA ha recibido dos sanciones por parte de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).		Si. Pág. 289		16
Eficiencia energética y lucha contra el cambio climático (GRI 301 Materiales 2016, GRI 302 Energía 2016, GRI 303 Agua 2016, GRI 305 Emisiones 2016 y GRI 306 Efluentes y residuos 2016)						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	237		Si. Pág. 289	8	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	237		Si. Pág. 289		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	240		Si. Pág. 289	7 y 8	7, 8, 12,13
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Uno de los consumos de energía más relevantes fuera de la organización son los consumos asociados al transporte de empleados. Los datos de emisiones de CO ₂ ocasionados por estas actividades están reflejados en el indicador 305-3.		Si. Pág. 289	8	7, 8, 12, 13

Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omissiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS
Temas materiales						
GRI 302: Energía 2016	302-3 Intensidad energética	240		Si. Pág. 289	8	7, 8, 12, 13
	302-4 Reducción del consumo energético	240		Si. Pág. 289	8 y 9	7, 8, 12, 13
	302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de productos y servicios		No procede. Debido a las características del sector de actividad de ABANCA, en el que se ofrecen productos y servicios financieros, por tanto sin requisitos energéticos asociados a su producción.	Si. Pág. 289	8 y 9	7, 8, 12, 13
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	En 2017 las emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 1) han supuesto 238.445,38 kgCO ₂ eq		Si. Pág. 289	7 y 8	12, 13, 14, 15
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	En 2017 las emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 2) han supuesto 7.460.813,91 kgCO ₂ eq		Si. Pág. 289	7 y 8	12, 13, 14, 15
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	240		Si. Pág. 289	7 y 8	12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	240		Si. Pág. 289	8	13, 14, 15
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	240		Si. Pág. 289	8 y 9	13, 14, 15
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		No procede. Debido a las características del sector de actividad de ABANCA, en el que se ofrecen productos y servicios financieros, que no llevan asociado el uso o producción de sustancias que agotan la capa de ozono.	Si. Pág. 289	7 y 8	12, 13
	305-7 Oxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire		No procede. Debido a las características del sector de actividad de ABANCA, en el que se ofrecen productos y servicios financieros, por tanto sin emisiones atmosféricas significativas asociadas a su producción.	Si. Pág. 289	7 y 8	12, 13, 14, 15
Entorno laboral atractivo (GRI 202 Presencia en el mercado 2016, GRI 401 Empleo 2016, GRI 402 Relaciones trabajador-empresa 2016 y GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2016)						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	121, 123, 135		Si. Pág. 289		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	123, 135		Si. Pág. 289		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	132		Si. Pág. 289	6	1, 5, 8
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	126		Si. Pág. 289	6	8
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	125, 126		Si. Pág. 289	6	5, 8
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	132		Si. Pág. 289		8
	401-3 Permiso parental	136		Si. Pág. 289	6	5, 8

Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omisiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS
Temas materiales						
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	15 días		Si. Pág. 289	3	8
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	ABANCA dispone de un único Comité de Seguridad y Salud compuesto por 12 representantes de la empresa y 12 representantes de los trabajadores, . que representan al 100% de los empleados El Comité de Seguridad y Salud es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de empresa a nivel España en materia de prevención de riesgos. El Comité se reúne trimestralmente y siempre que lo solicite alguna de las representaciones en el mismo.		Si. Pág. 289		8
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	135		Si. Pág. 289		3, 8
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	135		Si. Pág. 289		3, 8
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	135 Además del Convenio Colectivo, ABANCA cuenta con diversos acuerdos formales en materia de salud y seguridad que incluyen: 1) Facilitar equipos de protección personal 2) Participación de representantes de los trabajadores en las inspecciones, auditorías e investigaciones de accidentes relacionados con la salud y la seguridad 3) Formación en Prevención de Riesgos Laborales 4) Mecanismos de reclamación de riesgos laborales 5) Derecho a negarse a realizar trabajos peligrosos 6) Inspecciones periódicas		Si. Pág. 289		8
Igualdad y diversidad (GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 y GRI 406 No discriminación 2016)						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	137 Durante 2017 se han recibido tres reclamaciones sobre prácticas laborales a través de los canales disponibles. Todas las reclamaciones se han resuelto en el Comité de Ética, dos de ellas durante 2017 y la tercera en enero de 2018.		Si. Pág. 289		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	125		Si. Pág. 289		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	20, 126		Si. Pág. 289	6	5, 8
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	El convenio laboral vigente establece que el salario base depende de la categoría profesional, no haciendo distinción entre el salario base de hombres y mujeres.		Si. Pág. 289	6	5, 8, 10
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante 2017 ABANCA no ha registrado a través de los canales disponibles ningún caso de discriminación.		Si. Pág. 289		5, 8, 16
Formación y desarrollo (GRI 404 Formación y enseñanza 2016)						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	127		Si. Pág. 289		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	127		Si. Pág. 289		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	127		Si. Pág. 289	6	4, 5, 8
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	130		Si. Pág. 289		8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	134		Si. Pág. 289	6	5, 8

Estándar GRI	Contenido	Números de Página o URL	Omisiones	Verific. Externa	Principio del Pacto Mundial	ODS
Temas materiales						
Emprendimiento (GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016)						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	97, 113, 177		Si. Pág. 289	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	97, 113		Si. Pág. 289	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	153, 165, 195, 211		Si. Pág. 289	2, 5, 7, 9, 11
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	91, 113, 197, 244		Si. Pág. 289	1, 2, 3, 8, 10, 17
Acción social (GRI 413 Comunidades locales 2016)						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	143, 165, 195, 211		Si. Pág. 289	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	165, 195, 211		Si. Pág. 289	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	91, 165		Si. Pág. 289	1
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales-en las comunidades locales	153		Si. Pág. 289	1, 2
Relación con grupos de interés						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	273		Si. Pág. 289	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	273		Si. Pág. 289	
Inclusión financiera (GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016)						
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	277		Si. Pág. 289	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	175		Si. Pág. 289	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	175		Si. Pág. 289	

Contenidos básicos específicos del suplemento sectorial

Indicadores	Página/ Respuesta directa	Omisiones	Verific.	Principio del Pacto	ODS	
Categoría: Responsabilidad de producto						
Aspecto: Portafolio de productos	FS6	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (microempresa, pyme, grande) y sector	43, 99, 111		Si. Pág. 289	1
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	108, 261		Si. Pág. 289	1, 8, 9, 10
	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medio ambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos	244		Si. Pág. 289	
Aspecto: Propiedad de activos	FS10	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales	245		Si. Pág. 289	10
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental	245		Si. Pág. 289	10
Aspecto: Comunidades locales	FS13	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	43, 74		Si. Pág. 289	1, 8, 10
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	75		Si. Pág. 289	1, 8, 10

INFORME DE VERIFICACIÓN

102-56



KPMG Asesores, S.L.
Pº. de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de ABANCA Corporación Bancaria, S.A.

A la Dirección de ABANCA Corporación Bancaria, S.A.

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado la información no financiera contenida en la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social ABANCA 2017 de ABANCA Corporación Bancaria S.A. (en adelante ABANCA) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017 (en adelante, "el Informe"). La información revisada se circunscribe al contenido del apartado Índice de contenidos GRI del Informe.

Responsabilidades de la Dirección

La Dirección de ABANCA es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de ABANCA en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la dirección considere necesarios para permitir que la preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado esté libre de errores materiales debidos a fraude o errores.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe, referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2017. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el informe está exento de errores materiales.

KPMG aplica la norma ISQC1 (*International Standard on Quality Control 1*) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación al cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del *Code of Ethics for Professional Accountants* emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Revisión limitada sobre indicadores con nivel de aseguramiento limitado

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone ABANCA para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles de ABANCA.
- La evaluación a través de entrevistas de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de ABANCA.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los Universal Standards con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), de conformidad con la opción exhaustiva.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de ABANCA.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales de ABANCA, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de revisión razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitado es inferior al de uno de revisión razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusiones

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

En base a los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social ABANCA 2017 de ABANCA Corporación Bancaria S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017 no haya sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de ABANCA un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

Propósito de nuestro informe

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para ABANCA en relación con su Memoria Corporativa y de Responsabilidad Social ABANCA 2017 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

19 de marzo de 2018

Una edición de Obra Social ABANCA

Miguel Ángel Escotet Álvarez
Director General RSC y Comunicación

Tatiana Suárez Cancelo
Directora de RSC

Isaac González Toribio
Director de Comunicación

Dirección de RSC y Comunicación

Yolanda Álvarez Álvarez, Natalia Alvariño Romero, Manuel Cacheda Enríquez, Elena del Río Ríos, Fernando Filgueiras Feal, Luis V. Guillot Gómez, Alicia Idoipe Ruiz, Juan Carlos Llamas Blanco, Beatriz Martínez Rodríguez, Verónica Meizoso Castro, José Manuel Mourelo González, Gonzalo Mora Do Campo, Patricia Pérez-Colomer Cachafero, Natalia Redondo Dopico, María Rodríguez Bra, David Rodríguez Simón, Inés Saiz Bacigalupe, Joaquín Suárez Vilas, Beatriz Varela Lago y Javier Vilariño Torreiro.

Dirección y edición
Fernando Filgueiras Feal

Diseño y maquetación
Trébore, S.L. - Empresa de economía social

Impresión
Imprenta Mundo

Verificación
KPMG Asesores

AGRADECIMIENTO

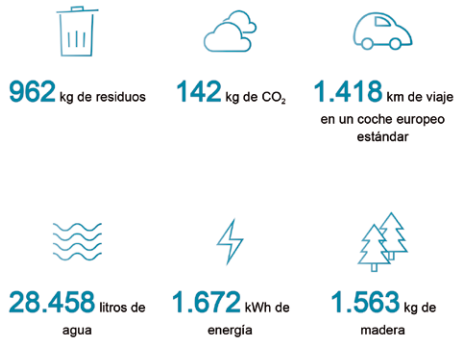
A todas las personas de las diferentes unidades de ABANCA, y de Afundación, que han colaborado en la elaboración y revisión de la información recogida en la presente publicación.

EDICIÓN
2018

ISBN: 978-84-09-01698-3

Depósito Legal: C 787-2018

Al imprimir esta publicación con papel reciclado Cocoon Offset y Cocoon Silk en vez de hacerlo con papel no reciclado, se ahorró lo siguiente :



Fuentes : El ahorro de agua y de energía se basa en la comparación entre un papel reciclado fabricado en las plantas de Arjowiggins Graphic y un papel equivalente fabricado a partir de fibras vírgenes según los últimos datos europeos BREF disponibles (papel fabricado a partir de fibras vírgenes en una fábrica de papel no integrada). El ahorro de emisiones de CO₂ es la diferencia entre las emisiones producidas en una fábrica de Arjowiggins Graphic para la producción de un papel reciclado específico y las emisiones generadas en la fabricación de un papel equivalente fabricado a partir de fibras vírgenes. La compañía Labelia Conseil se encarga de calcular la huella de carbono siguiendo la metodología Bilan carbone® (Balance de Emisiones). Los resultados se obtienen según datos actualizados y están sujetos a modificaciones.





//ABANCA